

絆をむすぶ—お客さまと

お客さまの声をお聞きして、誠実に行動していきます

お客さまとの絆を確かなものとするために、私たちは、お客さま一人ひとりの声に耳を傾けながら、お客さまの視点に立って考え、誠実に行動していきます。

保険の内容を、もっとわかりやすくして欲しい

商品開発時の取組み

商品部 商品調査グループ

山本 英人



すべての商品の約款を改善していきます

「約款」は、お客さまのお約束そのものですから、内容が正確であるとともに、お客さまが必要なときに読んですんなりご理解いただけるものでなければなりません。しかし、従来の約款は、正確性優先で、普通のお客さまが気軽に読むことは難しいものでした。そこで、2006年の秋ごろから「わかりやすさ」「読みやすさ」をめざした“お客さま視点”の約款の開発に着手しました。消費者団体や学識者のご意見も取り入れながら、「専門用語に平易な言葉を併記」「図表や見出しの活用」「文字の拡大」などの工夫をし、その結果を2007年6月発売の女性医療保険「才色健美」に反映しました。

おかげさまでこの約款は好意的に受け止めていただいておりますが、今後もお客さまをはじめさまざまな方のご意見を伺いながら、すべての商品の約款をいっそう「わかりやすく、読みやすい」ものへと改善していきます。

契約について、わかりやすく説明して欲しい

契約時のご説明の充実化

新潟支社 新潟西営業所 支店マネジャー

長谷川 庸子



それぞれのお客さまのご希望にあわせて、個別のご要望に応えられる丁寧な説明を心がけています

生命保険の契約は、多くの条項から成り立っています。ですから、ご契約時には、お客さまから頂戴した時間内で、多岐にわたる条項をできるだけ詳しく、わかりやすく説明するよう努めています。

しかし、なかには十分に時間をさいていただけない、お忙しいお客さまもいらっしゃいます。また、保障重視の方、貯蓄性重視の方など、さまざまなご契約者もいらっしゃいます。

そこで、大切な部分をとりあげるだけでなく、それぞれのお客さまが高いご関心をお持ちの部分を察知して、そこに焦点を絞って詳しく丁寧に、それ以外の部分は要点をおさえて——と、メリハリのある説明をするよう心がけています。

これからも、“お客さまの視点”に立って考え、誠実に行動していきたいと思っております。

信頼できる営業職員に私を担当してもらいたい

営業職員のスキルとマナー向上

熊本支社 八代営業所 所長

浅川 彰一



お客さまとの対話を重視し 営業職員同士で力を高めあっています

お客さまからのご信頼は、一朝一夕で得られるものではありません。ご契約後も継続的に訪問して対話を重ね、ご要望やご質問に応え続けるなかで、少しずつ積み上げていくものだと考えています。

熊本支社では、このような訪問活動にいっそう注力するために、2007年4月に営業職員の担当地域を見直し、ご契約いただいているすべてのお客さまを定期的に訪問する計画を進めています。また、営業職員たちは自主的に、毎朝、互いに服装や身だしなみなどを点検・注意したり、商品内容や重要事項などをわかりやすく説明できるよう、毎週、ロールプレイング形式での勉強会を開催したり——こうした活動によって、お客さまへの対応力を高めようと努力しています。

ご信頼の獲得に「近道」はありません。支社・営業所一丸となって地道な努力を続けることが最善の策だと確信しています。



電話でのお問い合わせ窓口

コミュニケーションセンター コミュニケーター

中島 久江



どんなお問い合わせにも 誠実に対応します

コミュニケーションセンターには、毎日、全国のお客さまから、各種手続きのご依頼や、ご質問、ご相談から苦情まで、さまざまな声が寄せられます。私たちコミュニケーターは、お客さまに気軽にリラックスしてお話しいただける雰囲気をつくるために、つねに明るくさわやかに対応するよう心がけています。

お話を承る際に一番気をつけているのは、「聴く」ことに徹し、お客さまのご要望を正しく把握すること。お客さまのお言葉を耳で「聞いて」いるだけでは、本当のお気持ちが理解できず、対応を誤ってしまいます。一見、遠回りのようでも、お話の内容を一つひとつ確かめながら対話し、じっくり「聴く」ことで、正確・迅速な対応ができると考えています。

また、厳しいご批判をいただいても決して逃げ腰になることなく、誠実に真正面からお客さまと向かいあうことが、ご信頼の回復につながると信じています。

わからないうちから、困ったことは、どうすればいいの？

「絆」をむすぶ—お客さまと

お客さまの声をお聞きして、誠実に行動していきます

受け取れる保険金・給付金をちゃんと知りたい

私の保険金や給付金は、きちんと支払われたんですか？

ご請求時の確かなご案内

郡山支社 福島東営業所

菅野 舞



新システムの活用と職員の工夫で、正確にご安心いただけるご案内に努めています

2006年6月、保険金・給付金のご請求案内もれ防止策の一つとして、新「給付金ご請求のご案内」作成システムがすべての営業拠点に導入されました。これによって、ご契約内容や傷病名・手術内容などから「お客さまにお支払いできる可能性のある保険金・給付金」を営業所で迅速に確認できるようになり、ご案内もれの防止に大きな効果を発揮しています。

また、私たち営業所の職員も、お客さまにご提出いただく請求書に「ご記入箇所とご記入内容の説明」を鉛筆で書き加えてからお送りするなど、お客さまが戸惑うことなく安心してお手続きいただけるよう、いろいろな工夫をしています。今後も、お客さま一人ひとりのお申し出内容にあわせたサービスの向上に取り組みます。

確実なお支払い業務のための体制

保険金部 支払サポートグループ

手塚 久美子



二重のチェック体制で確認しています

保険会社の最も重要な業務は、公平・適切・正確・迅速に保険金・給付金をお支払いすることです。そこで当社は、2007年1月、個人のお客さまへのお支払い業務を担当する保険金部に、「確かなお支払い」がなされたことを再確認する「支払サポートグループ」を新設しました。

このグループでの私の仕事は、いったん保険金・給付金をお支払いしたお客さまについて「お支払い金額に不足はなかったか」「追加でご請求いただくことで、さらにお支払いできる可能性はないか」を改めて確認すること。再確認の後、万一お支払いもれがあれば、すぐに追加でお支払いする体制を整えています。

もちろん、お客さまからのご請求があった時点で、正確で迅速なお支払いを行なうことが大切なことは言うまでもありません。お支払いもれが生じた原因を会社全体の取組みで撲滅し、正確で迅速なお支払いができる体制を整えていきたいと考えています。

「お客さまを大切にしている会社」をめざして

～「再生」のための私たちの改革～

当社は2005年、不適切な保険金等の不払いなどにより2度の行政処分を受けました。この過ちを決して繰り返さないために、「中期経営計画」と新風土創造「MOT(もっとお客さまを大切に)プロジェクト」を両輪とした「明治安田再生プログラム」に取り組み、「お客さまを大切にしている会社」の実現をめざしています。そして、この「明治安田再生プログラム」にそった、一つひとつの改革の積み重ねが、当社の「再生」につながるものと信じています。

ここで、私たちがこれまでに取り組んできたさまざまな改革のうちのいくつかを紹介します。

「お客さまの声」を経営に反映させています

当社に寄せられた「お客さまの声」(ご意見・苦情など)を経営に反映し、業務改善などにつなげています。「お客さまの声」を受けた業務改善への取組み状況、お客さま満足度調査の結果などについて、『「お客さまの声」白書2007』にまとめ、2007年6月に公表しています。



支払管理態勢を強化しました

保険金等支払審査会(社外委員を含む)の機能拡大や保険金部の要員増強などによって保険金の支払管理態勢を強化しています。

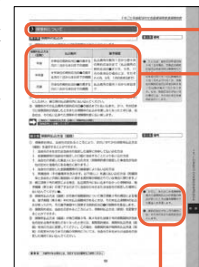
また、保険金・給付金をもれなくご請求いただくためのお手続きや、お支払いできない場合などの事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」を配付しています。



お客さまの利便性の向上に努めています

「お客さまの声」、社内の改善提案などに基づいてお手続き類・お客さまあて諸通知の改訂や、約款の平明化を継続して実施しています。

2007年6月発売の女性医療保険「才色健美」から、お客さまにとっての「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」に配慮した約款冊子に全面改訂しました。



備考を使って本文をシンプルに

説明責任を果たす募集を徹底しています

重要事項説明の徹底や、適正な募集のためのコンプライアンス教育の充実、個人保険営業に関するコンプライアンス推進のための検討会議の設置などによって、募集時のコンプライアンスを徹底しています。

生命保険のご契約時には「特に重要なお知らせ」をお渡しして、お支払いなどに関する注意点をお客さまにわかりやすくご説明しています。

