

業務改善計画実施状況（2008年5月）について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、本日、金融庁に業務改善計画の実施状況を提出しました。

今回は、前回（2008年2月）の業務改善計画実施状況の公表以降の主な進捗内容について以下のとおりご報告します。

I. ガバナンス（経営管理態勢）

「お客さま懇談会」の開催

ご契約者に事業活動等をご報告し、ご意見・ご要望を伺う「お客さま懇談会」を2008年1～3月に全支社で開催しました。

ご出席いただいたご契約者からの主なご意見・ご要望および当社の対応については、総代会等に報告した後、ホームページに掲載する予定です。

II. 支払管理態勢

1. 診断書取得費用相当額の当社負担について

お客さまがよりご請求しやすい環境を整備することを目的として、保険金・給付金等のご請求の際、当社所定の診断書をご提出いただいたにもかかわらず、お支払いの対象とならなかったお客さまにその取得費用相当額として、一律5,250円（通院証明書、特定損傷証明書は一律3,150円）をお支払いする取扱いを2008年6月から開始します（2008年4月1日以降のご請求を対象）。

なお、診断書取得費用相当額のお支払いについては、当社所定の要件を満たす必要があります。

※当社所定の要件を満たさない主な例：告知義務違反による解除、詐欺または不法取得目的による無効 など。

2. 「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」の開示

2007年度第3四半期（2007年10～12月）の「お支払いに該当しないと判断したご契約件数・苦情情報・不服申立制度の利用状況」について、2008年2月28日に開示しました。第4四半期分については、2008年5月下旬に開示する予定です。

III. お客さま対応態勢

1. 「お客さま満足度向上」を徹底追求するための基幹チャネル改革を実施

「お客さま満足度向上」を徹底追求することを柱に安定的な成長の実現をめざす中期経営計画（2008年4月～2011年3月）に基づき、お客さまとのコミュニケーションのさらなる充実のため、お客さまへの訪問頻度・サービス内容等を標準化した「安心サービス活動制度」やお客さまにご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナー等の向上と均質化を推進する「社内教育検定制」の導入を始めとした基幹チャネルの抜本的な改革を2008年4月から順次実行しています。

※中期経営計画を含む「明治安田チャレンジプログラム」については2008年2月14日に公表。

2. 「消費者モニター制度」の新設

「お客さま満足度向上」をめざすため、お客さま向けの手続書類、募集資料、各種情報提供書類、ならびに各種手続時におけるお客さまサービスについて、消費者関連の有資格者等からの意見・アドバイスを受ける「消費者モニター制度」を2008年5月に新設しました。

3. 失効契約に対する返戻金の送金取扱いの実施について

失効契約への対応のさらなる充実のために、復活または解約の手続きのご案内をしても手続きに至らない失効契約のうち、復活可能期間を経過した口座振替契約について、解約のご請求をいただくことなく返戻金を送金する取扱いを2008年4月から開始しました。

4. 募集資料開発・管理機能の強化を目的とした組織を新設

募集資料開発・管理機能の強化を目的として、2008年4月に営業企画部に個人募集資料管理グループ、商品部に募集資料開発グループを新設しました。

5. 「お客さま満足度調査」の実施について

「お客さまの声」を反映した業務改善を図るため、2006年3月から「お客さま満足度調査」を実施しており、その結果については、毎年発行する「お客さまの声」白書に掲載しています。

2007年度の「お客さま満足度調査」については、2007年11月下旬～2008年1月にかけて「総合満足度調査」および給付金請求手続きや名義変更手続き等の「手続き局面に応じた満足度調査」を実施し、2008年3月28日開催の「お客さまの声推進諮問会議」に報告しました。

IV. 顧客保護・利便

2007年度各部「運営方針」の評価・開示

2007年度のお客さま保護・利便に関わる部の「運営方針」の実施状況については、「お客さまの声推進諮問会議」等にてご意見をいただき、2008年度の「運営方針」とあわせて開示する予定です。

V. コンプライアンス（法令遵守）態勢

1. コンプライアンスを意識した行動の徹底

全職員・営業職員が常にコンプライアンスを意識して行動できるよう、経営理念等を掲載した「携行カード」に、コンプライアンスに関する「私たちの誓い」を新たに掲載するとともに、全員が署名したうえで所持するよう同カードを改訂しました。

2. コンプライアンス教育の充実

2008年度も各種集合研修・会議におけるコンプライアンス教育の充実に継続して取り組んでいます。

以上