

2005年9月5日

各 位

明治安田生命保険相互会社

第4回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

明治安田生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）は、「業務改善計画」に基づき、外部の客観的な意見を取り入れるなど業務運営と内部管理態勢を抜本的に見直すとともに、全社を挙げた法令等遵守とお客さま第一主義の徹底に万全を期すための取り組みをすすめております。

そのなかで、経営チェック機能の強化策のひとつである「お客様の声推進諮問会議」につきまして、今般、第4回を開催いたしましたので、下記のとおりご報告させていただきます。

今後とも、業務改善に向けた計画を着実に実行し、皆さまの信頼を回復できるよう、全役職員一丸となって取り組んでまいります。

記

1. 「お客様の声推進諮問会議」について

- ・本諮問会議は、社長直結の諮問機関として設置し、社外委員3名と社内委員3名（企画部担当役員、営業企画部担当役員、お客さまサービス部担当役員）の計6名で構成しており、「お客さまサービス部」に集約された「お客様の声」を調査・分析し、契約者保護とお客さまサービスの向上に資する諸施策、および募集活動から契約の締結、アフターフォロー、支払いに至るまでのサービス等に関するトータルな改善策等について検討・提言等をいただいております。

2. 第4回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時

2005年9月5日（月）13:50～16:20

(2) 開催場所

明治安田生命会議室

(3) 出席者（敬称略）

議 長 鈴木 正慶（中部大学経営情報学部教授、同大学産業経済研究所所長）

社外委員 篠崎 悦子（ホームエコノミスト）

〃 上條 典夫（株式会社電通消費者研究センター局長職・EPD<エグゼクティブ・プランニング・ディレクター>）

社内委員 山本 芳夫（専務取締役・企画部担当役員）

〃 岩田 勝三（専務取締役・営業企画部担当役員）

〃 山田 孝一（取締役・お客さまサービス部担当役員）

(4) 審議内容（要旨）

コミュニケーションセンターの視察

- ・会議に先立ち、諮問会議メンバーによる明治安田生命コミュニケーションセンター※の視察を行ないました。

※コミュニケーションセンターについて

夜間・休日を問わず24時間365日、住所変更手続きやご契約内容の照会、満期保険金や入院給付金のご請求手続きの受付、明治安田生命カードの紛失や盗難によるカードの停止の受付など、さまざまなお申し出・ご相談をお電話でお受けしています（夜間・日曜・祝日はお申し出のみの受付となります）。

- ・社内委員（山田委員）より、現在のコミュニケーションセンターの機能・役割を説明後、実際に電話対応を行なっているブース等を視察いたしました。

より良い「お客さま窓口」づくりに向けて

- ・コミュニケーションセンターの視察をふまえ、より良い「お客さま窓口」づくりに向けた意見交換がなされました。

ホームページ上でのお客さまサービスの改善について

- ・弊社ホームページ上でのお客さまからのお問い合わせ窓口の設置等について、審議が行なわれました。

異業種の消費者対応窓口の訪問結果の報告

- ・過日実施いたしました異業種の消費者対応窓口の訪問結果について、社外委員（篠崎委員）より報告がありました。

「私たちの取り組みについてのご報告」、「お客さまの声専用封書」のご契約者あて発信について

- ・業務改善計画に基づいたお客さまからの信頼回復に向けた取り組みや、「お客さまの声推進諮問会議」社外委員の方々よりいただいたご意見等を記載した「私たちの取り組みについてのご報告」と「お客さまの声専用封書」を、ご契約者あて発信することを事務局より報告いたしました。

利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立について

- ・過日実施されました金融庁主催の「保険会社の利用者満足度向上に向けた懇談会」における主な意見を事務局より報告いたしました。

「ハッピーレポート（年次報告書）」の改訂について

- ・「ライフアカウントL.A.」のご契約者にお届けしている「ハッピーレポート（年次報告書）」※について、よりわかりやすい表現・内容に向けた審議が行なわれました。

※「ハッピーレポート（年次報告書）」について

「ライフアカウントL.A.」のご契約後、毎年、保障内容や「ハッピーL.A. ボーナス」、「積立金」などについて、ご確認いただくことを目的に「ハッピーレポート（年次報告書）」をお届けしています。

3. 今後のスケジュールについて

- ・次回（第5回）は、10月14日（金）に開催する予定です。

＜ご参考＞お客さまサービスの改善に向けた取り組みについて

明治安田生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）は、経営チェック機能の強化策のひとつである「お客さまの声推進諮問会議」を定期的で開催し、契約者保護とお客さまサービスの向上に資する諸施策、および募集活動から契約の締結、アフターフォロー、支払いに至るまでのサービス等に関するトータルな改善策等について検討・提言等をいただき、順次お客さまサービスの改善に向けた対応策の策定に取り組んでいます。

今般、お客さまサービスの改善に向けた対応の一環として、以下の内容について策定いたしましたのでご報告いたします。

今後とも、お客さまサービスの改善に向け、全役職員一丸となって取り組んでまいります。

「ご契約のしおり・定款・約款」について

- ・過日（7月29日）開催いたしました第3回「お客さまの声推進諮問会議」において、ご契約に際してご契約者にお渡ししている「ご契約のしおり」に掲載している「主な保険用語の説明」について、「お客さまの立場に立ち、内容・表現をよりわかりやすくして、充実させたほうが良い」とのご意見がありました。
- ・頂戴したご意見をふまえ、「主な保険用語の説明」の項目を見直すとともに、わかりやすい表現となるよう改訂し、お客さまの保険契約に対する理解促進を図ってまいります（2006年1月以降、順次改訂予定）。

お客さまのお申し出対応窓口の強化について

- ・本年8月より、本社の対応・制度等に対するお客さまからの苦情申し出により迅速かつ的確に対応する観点から、従来から配置しておりました苦情申し出に対する担当者に加えて、コミュニケーションセンターに電話による苦情申し出に対する専任担当者（サービスコンサルタント）を配置いたしました。
- ・同時に、お客さまのお申し出に対して具体的に対応する本社関連各部においても、お客さまお申し出対応の担当スタッフを明確にし、お客さまのお申し出に直接対応するサービスコンサルタントと連携することにより、よりお客さまの視点に立った対応を行なう体制を構築いたしました。

「私たちの取り組みについてのご報告」、「お客さまの声専用封書」のご契約者あて発信について

- ・ご契約者にお送りする「明治安田生命からのお知らせ2005」では、ご契約内容をよりわかりやすくお伝えする「ご契約内容のお知らせ」のほか、お客さま第一主義の実践に向けた改革の内容をご報告、ご理解いただくことを企図し、業務改善計画に基づいたお客さまからの信頼回復に向けた取り組みや「お客さまの声推進諮問会議」の社外委員の方々のご意見等を記載した「私たちの取り組みについてのご報告」をご契約者あて発信いたします（2005年9月14日以降順次発信予定）。
- ・また、お客さまのご意見・ご要望をお聞きするための「お客さまの声専用封書」を同封いたします。

以 上