

## 第8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 松尾 憲治）は、昨日（2006年3月15日）、第8回「お客様の声推進諮問会議」を開催し、お客様サービスの向上に資するトータルな改善策等について検討・提言をいただきました。

また、今年度で開催した本諮問会議での意見・提言を踏まえた当社の改善に向けた取組み状況につきましても合わせてご報告いたします。

今後とも、「お客様を大切にする会社」の実現に向け、社外の客観的な意見を取り入れ、業務の改善を推進してまいります。

### I. 第8回「お客様の声推進諮問会議」の審議内容および意見（抜粋）

#### 1. 「新風土創造『MOTプロジェクト』」の取組み

- 2006年1月31日に公表した「新風土創造『MOTプロジェクト』」の取組み目標と具体的実施事項（経営層との対話、従業員意識調査等）を報告し、「経営層が従業員の生の声を聞く場をもっと作るべき」、「経営層からのメッセージは重要だが、それに対する従業員の声を聞くことも重要であり、2wayのコミュニケーションにした方が良い」といった意見をいただきました。

#### 2. 契約者保護・利便に関わる本社各部の基本的役割と基本的なリスク認識

- 本社各部が業務を行なううえでの指針として「基本的役割と基本的リスク認識」を業務改善計画の一環として定めること、および契約者保護・利便に直接関わる部の「基本的役割と基本的なリスク認識」の具体案について報告をいたしました。
- 社外委員からは、「組織の役割およびリスク認識を策定することは大変重要なことであり、これが本当の意味でのコミュニケーションにつながる」、「これを定めることにより、組織としての適切な目標設定・評価等が可能になる」といった意見をいただきました。

#### 3. お客様向け書類等の改訂

- お客様にご記入いただく申込書や請求書、ご覧いただく諸通知などの帳票についてお客様から見て「見やすい・わかりやすい・書きやすい」ものになっているかを検討する「社内審査会」を設置しており、同審査会での検討に基づく分析結果等の状況および今後の対応について報告いたしました。
- 本報告について社外委員からは、「お客様の視点に立って、早急に改訂を進めて欲しい」という厳しい意見をいただきました。

#### 4. 本諮問会議の提言等に基づく取組み状況

- 2005年度に開催した「お客様の声推進諮問会議」での意見・提言を踏まえた取組み状況について報告いたしました。1年間を振り返り、「改善に向けての取組み状況は積極的に社外に開示していくべき」、「この会議の実績として社内で共通認識を持つ必要がある」といった意見がありました。（詳細は、「II. お客様の声推進諮問会議の提言等に基づく当社の取組み状況」をご参照ください）

#### 第8回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時・場所 2006年3月15日（水）14:30～16:00 明治安田生命会議室

#### (2) 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・E P D <エグゼクティブ・プランニング・ディレクター>）
社内委員	福家	聖剛（取締役・「お客様の声」統括部担当役員）
〃	殿岡	裕章（取締役・企画部担当役員）
〃	若狭	一郎（取締役・営業企画部担当役員）

## II. お客様の声推進諮問会議の提言等に基づく当社の取組み状況

当社は、業務改善計画および「明治安田再生プログラム」に基づき、「お客様を大切にする会社」の実現に向けた様々な業務改善に取り組んでおります。

その取組みのなかで、2005 年度に開催した「お客様の声推進諮問会議」での意見・提言を踏まえた取組み状況について報告いたします。

項目	社外委員からの提言等（抜粋）	改善に向けた取組み状況
お客様対応窓口の整備	◆お客様からの苦情お申し出については、責任をもって最後まで解決にあたってくれる窓口（人）が必要である。	⇒会社の制度や本社の対応等に関するお客様からの苦情のお申し出に、迅速かつ的確に対応する観点から、従来から配置していた担当者に加えて、専任の担当者（サービスコンサルタント）を配置しました。【2005年8月～】
	◆時代背景から、インターネットでのお客様からのご意見・お申し出を受付ける仕組みが必要である。	⇒既に当社ホームページにカード保有者向けサービスとして、お客様からのご意見等を受付けるシステムを開設しておりましたが、同サービスについて、照会画面をわかりやすくするためのレイアウト変更を実施しました。【2005年10月～】
苦情お申し出への対応	◆解約手続遅延の苦情について、詳しく分析し、対応する必要がある。	⇒解約手続遅延の苦情を分析した結果、解約請求書類の発行手順が原因のひとつであったため、解約手続の事務フローの見直しを行ない、解約手続の簡素化を実施しました。【2005年8月～】
	◆保険金等のお支払い非該当となったお客様からの声を専門的に受け付ける窓口を設ける必要がある。	⇒保険金・給付金のお支払いに関するご照会・ご不満に専門スタッフが応えるフリーダイヤル窓口を設置しました。【2005年12月】
	◆消費者対応に優れた企業では、お客様から多くの声を集約してデータ等を蓄積しており、消費者部門の位置付けが高い。	⇒お客様サービス部を改編して「お客様の声」統括部を新設し、苦情をはじめとしたお客様からのお申し出等からの問題発掘、経営改善への提言機能を強化しました。【2005年12月】
お客様とのコミュニケーション（オープンな企業姿勢）	◆お客様とは日頃からのコミュニケーションを図ることが重要である。消費者対応に優れた企業は、外部（お客様）との交流も多く、あらゆる機会です様々なお客様の声をキャッチする工夫をしている。	⇒「明治安田生命からのお知らせ2005」に、業務改善計画に基づく信頼回復に向けた取組み等を記載した小冊子、およびお客様のご意見・ご要望をお伺いするための「お客様の声専用封書」を同封し、多くのお客様の声が寄せられました。【2005年9月～10月】 ⇒お客様の声を反映した業務改善を図るための取組みとして、新規ご加入時や保全手続き時等の様々なタイミングでお客様の満足度調査を実施します。【2006年3月～】
	◆お客様の苦情（お客様の声）およびそれを踏まえた対応については公開することが必要。	⇒保険金・給付金の支払件数・不払件数、苦情件数およびお申し出事例等を開示しています。【2005年12月以降、四半期ごとに継続実施】 ⇒お客様の声およびそれを反映した業務改善策を記載した「お客様の声白書」を作成・公表します。【2006年6月】

項目	社外委員からの提言等（抜粋）	改善に向けた取組み状況
わかりやすい説明 用語の見直し	◆約款に掲載されている「主な保険用語のご説明」については、非常に難しいため、お客さまの立場に立った内容や表現にすべきである。	⇒「ご契約のしおり」について、インデックスと目的別の目次を追加してわかりやすくするとともに、「主な保険用語のご説明」について、用語の追加、説明内容の見直し等を実施します。 【2006年4月～】
	◆営業職員の販売活動時における説明を補完する対応が必要である。 ◆生命保険の説明書はわかりやすく充実させていく必要がある。	⇒正しい告知をいただくため、告知内容を複写化し被保険者さま控えを残すとともに、告知時の留意事項や告知項目の説明・記入例等を記載した告知サポート資料を作成、活用しています。【2005年12月～】 ⇒ご契約締結時に営業職員が説明責任を果たすための諸対応（重要事項説明書の改訂、重要書類のパッケージ化等）を実施します。 【2006年4月～】
その他	◆お客さまの声とは別に「企業風土改革運動」のような形で従業員の声を踏まえた改善を行なうべきである。	⇒「お客さまを大切にする会社」の実現のため、経営計画実行の基盤となる新たな企業風土を創造する、「新風土創造『MOTプロジェクト』」をスタートし、全役員・全従業員参画型の取組みを展開しています。【2006年1月～】

#### お客さま向けの諸通知・ご案内等の見直し

⇒ライフアカウントL.A.の「ハッピーレポート（年次報告書）」の改訂【2006年1月～】	◆社外委員から、左記の冊子・通知等のレイアウト、内容、表現等について、お客さまの視点から具体的なご意見をいただき、反映・修正を実施しました。
⇒保険金・給付金のお支払いに関するご説明冊子「保険金・給付金のご請求について」の新規作成【2005年11月】	
⇒保険金・給付金をお支払いできない場合のお客さま宛て通知文書の見直し【2006年1月～】	

以上

## ＜ご参考＞第4回「コンプライアンス委員会」の開催について

明治安田生命保険相互会社（社長 松尾 憲治）は、社外有識者の意見反映と第三者からの視点を含めた監視機能の強化による実効性の高い法令等遵守体制を構築するため、取締役会の諮問機関として「コンプライアンス委員会」を設置しております。

先般（2006年3月2日）、社外委員を含むすべての委員が出席して、その第4回を開催いたしましたので、以下のとおりご報告いたします。

### 第4回「コンプライアンス委員会」の審議内容および意見（抜粋）

- ・「2006年度コンプライアンス・プログラムの策定」（コンプライアンス・プログラムは、コンプライアンスの実現に向けて取り組むべき実践項目を、全社レベルおよび本社・支社・法人部の所属レベルに区分して具体的にまとめたもの）、「コンプライアンス・マニュアルの体系整理」、「コンプライアンス基本規程の制定」（2006年4月制定予定）などについて審議が行なわれました。
- ・社外委員からは、「コンプライアンス・プログラムに基づく支社の評価や指導については、項目ごとに改善の実効性が高まるよう工夫すべき」、「苦情発生が多い支社は、何らかのコンプライアンス上の問題がある可能性があるため、苦情全般の状況についてもコンプライアンス・プログラムにおける支社の評価に含めるべき」、「コンプライアンス基本規程の制定にあたっては、会社法制の動向も注視のうえ、規程内容と決裁レベルのバランス等にも配慮しつつ慎重に検討すべき」といった意見が述べられるなど、活発な意見交換が行なわれました。
- ・社外委員から修正意見が出された事項については当該意見を踏まえて原案を修正のうえ、決定いたします。

### 第4回「コンプライアンス委員会」の開催について

(1) 開催日時・場所 2006年3月2日（木）10:00～12:20 明治安田生命会議室

(2) 出席者（敬称略）

委員長	川田 晃	（財団法人公共政策調査会 専務理事、元国際刑事警察機構 副総裁）
社外委員	北尾 哲郎	（当社社外取締役、岡村綜合法律事務所 弁護士、コンプライアンス・オフィサー認定機構 試験委員）
〃	大塚 英明	（早稲田大学大学院法務研究科 教授）
社内委員	関口 憲一	（代表取締役会長・検査部担当役員）
〃	福田 恭一	（常務執行役員・コンプライアンス統括部担当役員）

以 上