

2006年7月12日

「お客さまの声」白書（要約版）の発行について

～冊子「私たちは『お客さまを大切にできる会社』の実現に向けて取り組んでいます」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、「お客さまを大切にできる会社」の実現に向けた取組みの一環として、お客さまから寄せられた「お客さまの声」（ご意見・苦情等）とその「お客さまの声」を反映した業務改善への取組み状況等を取りまとめた「お客さまの声」白書^{*}を発行いたしました（2006年6月27日付発行）。

今般、「お客さまの声」白書の内容をお客さまに、よりわかりやすくお知らせする観点から、「お客さまの声」白書の要約版（「私たちは『お客さまを大切にできる会社』の実現に向けて取り組んでいます」＜変形A3版＞）を70万部発行し、お客さまにお届けしてまいります。

今後とも、「お客さまを大切にできる会社」の実現に向け、「お客さまの声」を経営に反映する態勢のさらなる充実を図るとともに、改善の実績を積み上げ、業務の改善を推進してまいります。

※「お客さまの声」白書は、2006年7月4日より最寄りの支社・営業所に備え付けるとともに、当社ホームページにも掲載しています。

冊子「私たちは『お客さまを大切にできる会社』の実現に向けて取り組んでいます」について

本冊子の構成について

本冊子は、以下の内容で構成しています。

- 「お客さまの声」を経営改善に活かすための取組み（1～2ページ）
⇒「お客さまの声」をお伺いするための具体的な取組みのご紹介
- 「お客さまの声」を反映した業務改善事例（3～4ページ）
⇒当社に寄せられた「お客さまの声」に基づく、業務改善への取組み事例のご紹介

本冊子の配布について

本冊子は、2006年7月13日からご希望のお客さまに当社営業職員がお届けいたします（なお、本冊子は、当社ホームページにも掲載しています）。

以上