

第16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（執行役社長 松尾 憲治）は、2007年3月19日に第16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しました。

今回の諮問会議では、保険金・給付金のご請求手続きや、保険金・給付金をお支払いする場合とお支払いできない場合の具体的な事例等をご紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」（2005年11月からお客様に配布）の改訂、明治安田再生プログラムの新風土創造「MOTプロジェクト」で実施している従業員意識調査の結果、「お客様の声」受付・対応状況、および諮問会議のこの一年間の活動等について報告し、意見交換を行ないました。

社外委員からは、「当社が行なっている業務改善に向けたさまざまな取組みを、社内外にしっかりとお伝えしていくことが大事である」「苦情のみならず、お客様からいただいた感謝の声なども従業員向けに紹介していくことも必要である」「引き続き、お客様の声を真摯に受け止めて、経営を進化させていって欲しい」等のご意見を頂戴しました。

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

第16回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時 2007年3月19日（月）13:30～15:30

(2) 出席者（敬称略）

諮問者	松尾 憲治（取締役 代表執行役社長）
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）
社内委員	福家 聖剛（執行役 「お客様の声」統括部担当）
〃	前田 茂博（執行役 事務サービス企画部担当）
〃	若狭 一郎（執行役 営業企画部担当）

以上