

## 第18回「お客さまの声推進諮問会議」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7月20日に第18回「お客さまの声推進諮問会議」を開催し、お客さまサービス向上のための改善策等について検討・提言をいただきました。

今回の会議では、2007年7月3日に開催した第60回定時総代会の開催内容（総代からのご質問・ご意見等）および2007年1～2月に実施したお客さま「総合満足度調査」の結果等について報告し、社外委員からご意見等をいただきました。

今後とも、「お客さまを大切にできる会社」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18回「お客さまの声推進諮問会議」の審議内容および意見（抜粋）

#### 1. 第60回定時総代会開催内容について

今回の会議では、第60回定時総代会の開催内容について報告しました。

本総代会では「立候補制」により選出された総代が初めて出席され、総代のみなさまから前年（2006年）を上回る数多くのご質問等をいただいたことを受けて、社外委員からは、「立候補制の導入などの取組みについて、さらに社会・お客さまにPRしていくべき」といったご意見がありました。

#### 2. 『「お客さまの声」白書2007』の発行・公表について

明治安田再生プログラムに基づき、2007年6月29日に2006年度に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状況等を取りまとめた『「お客さまの声」白書2007』を発行しました。

本白書の発行にあたり、社外委員に事前に掲載内容等を確認いただいておりますが、今回の会議で改めて掲載内容の概要および今年度の新たな取組み等について報告しました。

社外委員からは、「お客さまを大切にしようというメッセージが伝わっている」といったご意見がありました。

#### 3. お客さま「総合満足度調査」結果について

お客さまからのお申し出のみならず、より多くの「お客さまの声」を経営に反映させるため、お客さま満足度調査を定期的実施しています。

今回の会議では、すべてのご契約者（2006年12月末時点）を対象としたサンプリング調査により当社への信頼度や商品・サービス等の全般について満足度をお伺いする「総合満足度調査」の結果について報告しました。

社外委員からは、「調査結果を営業現場でどう活かしていくのかが大切」「お客さまへの接し方など、担当者の質を向上させることが重要」といったご意見がありました。

#### 4. 2007年度「明治安田生命からのお知らせ」の発信について

お客さまへの定期的通知を通じたお支払い・ご請求に関する情報提供の充実のため、個人保険のご契約者を対象に年1回発信する「明治安田生命からのお知らせ」（2007年9月発信予定）に保険金等のお支払いに関する情報等を掲載することとしています。

今回の会議では、その掲載内容について報告、確認しました。

社外委員からは、「ご契約者からのご意見に基づいた改訂により、大変わかりやすくなっている」といったご意見がありました。

第18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7月20日(金) 14:00~16:00

(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	篠崎 悦子(ホームエコノミスト)
社外委員	上條 典夫(株式会社電通消費者研究センター局長)
〃	恩藏 直人(早稲田大学商学大学院教授)
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