

第21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、2008年2月1日に第21回「お客様の声推進諮問会議」を開催し、お客様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、約款のわかりやすさに関するお客様へのアンケート等について報告し、意見交換を行ないました。

社外委員からは、「約款のわかりやすさへ取り組んだ効果が、アンケート結果から読み取れる」「アンケートでいただいたご意見を謙虚に受け止め、よりよい約款づくりの姿勢を持ち続けてほしい」といったご意見がありました。

今後とも、「お客様を大切にせる会社」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。

わかりやすい「約款」への取組み

2007年6月に「約款」本文の表記を、従来の法令にならった形式から表・備考を活用した表現への変更やわかりにくい専門用語等の平易な言葉への言い換え、文字の大きさを約1割拡大する等、わかりやすく改訂しました。

「約款」のさらなる「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」を追求するため、お客様に対して約款のわかりやすさに関するアンケートを行なうとともに、消費者団体へのヒアリング・意見交換を実施しました。今回は、当アンケート結果について報告しています。

今後は、いただいたご意見を踏まえて、さらに改訂内容を充実させていきます。

第21回「お客様の声推進諮問会議」の開催について

(1) 開催日時 2008年2月1日（金）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	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