

## 『お客様の声』白書2008』の発行について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、2008年6月30日に『お客様の声』白書2008』を発行しました。

本白書は、お客さまから寄せられた「お客様の声」（苦情、ご意見、「お客さま満足度調査」結果等）と、その「お客様の声」を反映した業務改善への取組み状況のご報告を目的として、2006年度から毎年作成・公表しているものです。

本白書をより多くの皆さまにご覧いただき、ご意見等をおうかがいすることで、「お客様の声」を経営に反映する態勢のさらなる充実を図り、業務の改善を推進していきます。

### 『お客様の声』白書2008』について

#### 1. 「お客様の声」白書の発行のねらい

当社は、「お客さまを大切にできる会社」の実現をめざし、「お客様の声」を経営に反映させることに努めています。

本白書は、当社にお寄せいただいた「お客様の声」と、その「お客様の声」を反映した業務改善への取組み状況のご報告を目的として、2006年度から毎年作成し、閲覧いただけるようにしています。本白書をより多くの皆さまにご覧いただき、ご意見・ご教示をいただくことで、さらにお客さまおよび社会の要請に誠実に対応していくための改善努力を重ねていきます。

#### 2. 『お客様の声』白書2008』の構成

本白書は、以下の内容で構成しています。

##### ○当社に寄せられた「お客様の声」

⇒お客さまからのお申し出（苦情）受付状況、不服申立制度のご利用状況、お客さま満足度調査でいただいた回答等

##### ○「お客様の声」を業務改善に活かすための取組み

⇒お客さまから寄せられたさまざまな声を業務改善に反映するための具体的な取組み

##### ○「お客様の声」を反映した業務改善事例

⇒当社に寄せられた「お客様の声」に基づく、業務改善への取組み事例

##### ○「お客さま満足度向上」をめざす今後の取組み

⇒基幹チャネルの抜本的改革、「お客様の声」を経営に反映させる取組みの充実等

##### ○資料編

⇒お客さまからのお申し出（苦情）受付件数、お客さま満足度調査の結果、お支払いに該当しないと判断したご契約件数・具体的事例等

#### 3. 「お客様の声」白書の閲覧等

本白書は、6月30日より当社ホームページに掲載するとともに、最寄りの支社・営業所に備え付け、いつでもご覧いただけるようにしています。

また、本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、「お客様の声」白書の要約版「私たちはさらなるお客さま満足度の向上に取り組めます」（A4版・8ページ）を発行し、7月中旬からお客さまにお届けしていきます。

※ 「『お客様の声』白書2008』の概要については次ページ以降をご覧ください。

## 「『お客様の声』白書2008」の概要

※詳細は「『お客様の声』白書2008」をご覧ください。

### ○当社に寄せられた「お客様の声」

#### お客さまからのお申し出（苦情）状況

当社では、お客さまから全国の支社・営業所・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出については、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客様の声システム」を通じて集約・一元把握しています。

2007年度のお申し出件数は328,271件で、前年度とほぼ同水準ですが、苦情は51,774件で、前年度比21%増加となりました。

2007年度に苦情が増加した要因には、4月に生命保険各社が保険金等支払状況に関する公表を行ない、以後追加支払いの可能性があるお客さまあてに案内を送付したこと、その調査結果報告のため10月に2回目の公表を行なったこと、これに毎年ご契約者あてにご送付している「明治安田生命からのお知らせ」到着時期が重なったこと等が挙げられます。

なお、苦情については、再発防止の観点から発生対象・発生原因別に分析し、経営層に定期的に報告するとともに、改善策について経営会議および「お客様の声」にかかわる部門横断組織である「お客様の声」推進委員会で検討・推進しています。

#### 【お申し出件数】（2008年4月7日現在）

	2005年度	2006年度	2007年度
お申し出	343,468件	327,814件	328,271件
うち苦情	45,625件	42,652件	51,774件

#### 【2007年度 四半期別苦情件数推移】（2008年4月7日現在）

	第1 四半期 (2007年 4~6月)	第2 四半期 (2007年 7~9月)	第3 四半期 (2007年 10~12月)	第4 四半期 (2008年 1~3月)	2007年度 合計	(参考) 2006年度
苦情	13,951件	13,032件	14,000件	10,791件	51,774件	42,652件
新契約募集関連	1,297件	1,200件	1,314件	1,043件	4,854件	4,281件
保険料払込手続関連	1,347件	1,301件	1,328件	1,311件	5,287件	4,679件
アフターサービス関連	5,089件	5,716件	6,900件	4,857件	22,562件	20,858件
保険金・給付金関連	5,013件	3,990件	3,635件	2,991件	15,629件	9,300件
その他	1,205件	825件	823件	589件	3,442件	3,534件

※苦情の分類は、お客さま対応の過程において変更することがあります。

#### お客さま満足度調査でいただいた回答

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

満足度調査では、ご契約者に対して、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」と、新規加入・名義変更・給付金等請求・解約等の手続きをされた際の満足度をお伺いする「手続き局面別満足度調査」の2種を行なっています。

個人保険分野の総合満足度調査では、総合満足度について、「満足+やや満足」が25%、「不満+やや不満」が14%で、前年度に比べ「満足+やや満足」が若干減少しましたが、全体的には大きな変化はありませんでした。総合満足度が高いのは、「営業担当者が加入時と同じ」場合、「営業担当者を知っている」場合、「営業担当者の訪問がある」場合、「3年以内の手続きの経験がある」場合という傾向でした。

#### 【総合満足度調査 総合満足度】

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
2007年	6	19	40	8	6	7	16
2006年	7	21	41	9	5	5	13

## ○「お客さまの声」を業務改善に活かすための取組み

お客さまから寄せられたさまざまな声をもとに、業務改善に全社で取り組んでいます。具体的には、経営会議の諮問機関として設けられた『「お客さまの声」推進委員会』と、社長の諮問機関として設けられた「お客さまの声推進諮問会議」を中心に、苦情等「お客さまの声」の分析による課題の発見、業務主管部による課題解決に向けた改善取組の検討・実施、および改善実施後の効果の検証等を組織的に推進しています。

## ○「お客さまの声」を反映した業務改善事例

お客さまからの苦情、お客さま満足度調査の結果などの「お客さまの声」をもとに、継続的に業務改善に取り組んでいます。

2007年度は、確かなお支払いをするための取組みや、契約内容をより正しくご理解いただけるようにするための取組みを中心に業務改善を実施しました。

### 「お客さまの声」を反映した業務改善事例（抜粋）

#### <確かなお支払いをするための取組み>

お客さまの声	当社の改善状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・死亡保険金請求の際にひと言、入院給付金等の請求についても確認してほしい。</li> </ul>	<p><b>保険金・給付金のお支払い漏れをなくするためのシステム改訂</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●手術名のみで手術給付金支払可否を照会できる「給付金手術情報照会」システムを全国展開し、お客さまからのご照会に迅速にお応えできるようにしました。（2007年4月）</li> <li>●お支払いできる可能性がある保険金・給付金を漏れなくお支払いするために、お申し出以外に他のご契約がないか検索するシステムを改訂し、ご請求時に同時にご案内できるようにしました。（2007年10月）</li> <li>●通院給付金など追加してお支払いできる可能性がある場合に、お支払明細書にご請求のご案内メッセージを掲載しました。（2007年10月）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・骨折して入院したので給付金を請求しようと思ったが、どこに連絡すればよいかわからなかった。いざというとき、給付金の請求方法や連絡先がわかるように、保険会社はもっと情報提供すべきだ。</li> <li>・「保険金・給付金のご請求について」は事例を豊富にしてほしい。</li> <li>・扁桃腺の手術で給付金が出なかった経験があるが、どの手術の場合非該当となるのかわからない。</li> </ul>	<p><b>保険金・給付金のご請求に関する情報提供の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●冊子「保険金・給付金のご請求について」に漏れなくご請求いただくためのチェックポイントを記載したページを新設するとともに、お支払いできる場合とできない場合の具体的事例の追加や手術給付金のお支払い対象・対象外の手術名を掲載しました。（2007年4月）</li> <li>●「ライフアカウント L. A.」のご契約者あてに年1回お届けしている年次報告書「ハッピーレポート」に、ご請求からお支払いまでの手続きやお問い合わせ窓口のご案内を記載しました。また、「メディカルアカウント m. a.」のご契約者あてにお送りしている「m. a. レポート」にも、同様の内容のご案内を同封しました。（2007年5月）</li> <li>●「明治安田生命からのお知らせ2007」に同封している冊子「ご契約者のみなさまへ」に「保険金・給付金のご請求に関するご案内」を掲載しました。（2007年9月）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通院の特約が付加されているのに、手術給付金の支払いのみで通院給付金は支払われなかった。担当者がまとめて請求手続きをしてくれていると思っていたのに。</li> <li>・入院給付金の請求は自己責任だと言われるが、入院・通院した後の請求について会社としてのチェックはないのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●支社・営業所等で、お客さまからの給付金ご請求受付時や給付金請求書類お届け時に活用する「給付金請求時チェックシート」を作成し、ご請求のご案内をより確かに実施するようにしました。（2008年4月）</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもが通院したので給付金を請求したところ、健康保険証に続柄の記載がないので続柄がわかる住民票を提出してほしいと言われたが、住民票を取るのには、手間も手数料もかかる。</li> </ul>	<p><b>保険金・給付金のご請求手続きの改訂</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●被保険者が未成年の場合やファミリー保障特約で給付金総額10万円以下の場合、続柄の記載がないカード式健康保険証のコピーでもご請求いただけるようにしました。(2007年10月)</li> </ul>
--	---

**<契約内容をより正しくご理解いただけるようにするための取組み>**

<ul style="list-style-type: none"> <li>・年金受取開始後の年金契約も有効なのだから、年金証書番号だけでなく契約内容も記載すべきだ。</li> <li>・一般消費者には記載されている言葉(保険用語)がわかりにくい。</li> <li>・万円単位が省略されている。また、〇〇.〇〇万円という表記はわかりにくいし誤解をまねく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎年ご契約者あてに発信する「明治安田生命からのお知らせ」をわかりやすく改訂し、ご契約内容のお知らせを充実しました。(2007年9月)</li> <li>・保険料についてお払込みいただいている期間とお払込みいただく期間を年月表示し、前納いただいている保険料の状況などをわかりやすく記載しました。</li> <li>・特約の保障内容や金額の記載をわかりやすくしました。</li> <li>・年金受取開始後契約について、年金型・種類・開始日などを記載しました。</li> <li>・「ご契約者のみなさまへ」に用語説明やQ&amp;Aを掲載しました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約の内容がわかりづらい。もう少しわかりやすくしてほしい。</li> <li>・約款はもっと大きな字で読みやすくないか。法的に万全を期すためなのはわかるが、契約者にとっては全く読む気にならない。大事なところは太文字で簡潔明瞭に表示する努力が必要ではないか。保険会社サイドの立場ではなく契約者の立場に立って見直す努力が業界全体で必要なのでは。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●わかりやすい「約款」の作成に取り組みました。(2007年6月)</li> <li>・給付金をお支払いできない場合等の説明をイラストでわかりやすくしました。</li> <li>・わかりやすい見出しを付けることにより、目的箇所を探しやすくしました。</li> <li>・図表等の活用、専門用語のわかりやすい言葉への言い換え、文字の拡大などの改訂を実施しました。</li> <li>・補足的な部分を「備考」として欄外に分離し、本文は中心的要素のみに絞り、読みやすくしました。</li> <li>・「別表」「所定の書類」などと表記している事項について、冊子中の対応する説明箇所を明示するなどの対応を行ないました。</li> <li>※「女性医療保険 才色健美」の約款から改訂し、他の商品についても順次改訂を実施していきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「特に重要なお知らせ」に記載していると言われたが、記載の字が細かすぎて見落としてしまう。</li> <li>・「特に重要なお知らせ」は法律的な書き方で、一般の人には難しいのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「特に重要なお知らせ(注意喚起情報)」について、注意すべき事項、重要な事項の記載箇所がわかるように表示しました。(2007年4月)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「保険設計書・パンフレット」の説明について、わかりにくかったので、説明をくわしくしてほしい。</li> <li>・パンフレットのわかりやすさ、字の大きさ・重要事項等の対応は、今後もっとわかりやすくなるようにお願いしたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●保険設計書(契約概要)表紙、商品パンフレットをわかりやすく、見やすく改訂しました。(2008年1月)</li> <li>・表を積極的に活用し、見やすいレイアウトに変更しました。</li> <li>・制限事項(主な給付について「お支払いできない場合」の例示等ご注意いただきたい事項)などについては、専用表示エリアを設け、目立つように工夫しました。</li> <li>・文字を拡大し、補足説明や制限事項の表示項目を拡充し、わかりやすく変更しました。</li> <li>・保険設計書(契約概要)の表紙および表紙裏面には、イメージ写真や商品ラインナップを記載していましたが、「ご契約のしおり 定款・約款」や「注意喚起情報」などへのご案内や、基本的な制限事項の説明を記載し、より多くの情報を提供するように改訂しました。</li> </ul>

・「特別条件付契約のしおり」の文章がわかりにくい。

●「特別条件付契約のしおり」について、図解も加え、条件ごとの注意事項や具体的適用事例の説明を充実させ、わかりやすく改訂しました。（2007年6月）

## ○「お客さま満足度向上」をめざす今後の取組み

2008年度からは、これまでの取組みをさらに発展させ、お客さま満足度向上を徹底追求していく「明治安田チャレンジプログラム」を策定し、安定的な成長の実現をめざしてまいります。

### 基幹チャネルの抜本的改革

これまでに行なったお客さま満足度調査の結果等から、お客さま満足度向上のためには、基幹チャネルである営業職員のお客さま対応において、コミュニケーション力を高め、質の高いコンサルティングとアフターサービスを実現する必要があると考えました。そのため、営業職員に関して、お客さまへの訪問頻度・サービス内容等を「安心サービス活動」として標準化し、お客さまとのコミュニケーションを充実させるなどの抜本的改革を実施します。

### 「お客さまの声」を経営に反映させる取組みの充実

「より幅広く消費者およびお客さまからの声を聞くことが望ましい」といったお客さまの声推進諮問会議での社外委員のご意見などを受けて、「消費者モニター制度」の創設など、引き続き「お客さまの声」を集める取組みを充実させます。

以 上