

「『お客様の声』白書2011」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、2011年6月30日に「『お客様の声』白書2011」を発行しました。

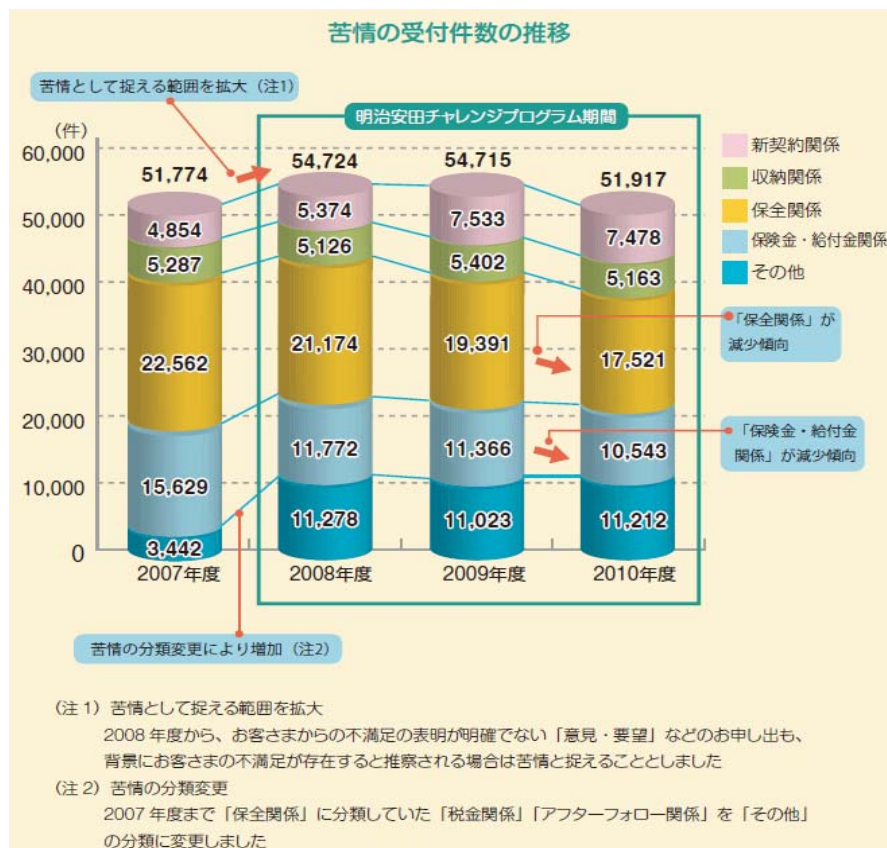
本白書は、当社に寄せられた「お客様の声」（苦情、ご意見、「お客様満足度調査」結果等）と、その「お客様の声」を活かした当社の業務改善取組みのご報告を目的として、2006年度から毎年発行しているもので、今回で6回目となります。

2011年度からは、「コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営の推進」と「お客様満足度向上の徹底追求」を基本とする3ヵ年計画「明治安田新発展プログラム」をスタートしています。今後とも「お客様を大切にする会社」として、「『お客様の声』を経営に活かすための取組み」をさらに推進し、業務の改善に努めていきます。

「『お客様の声』白書2011」の主な内容

1. お客様から寄せられた声について

2008年度からの3ヵ年計画「明治安田チャレンジプログラム」のなかで、「お客様の声」を広く収集する取組みを推進し、苦情は51,917件に減少しました。とりわけ、「保険金・給付金関係」「保全関係」の苦情が減少となりました。



2. 「お客さまの声」を反映した改善事例の紹介（一部抜粋）

【保険金・給付金のお支払手続きの充実に向けて】

「お客さまの声」	改善内容
<p>保険金支払における税金の取扱いについて、詳しく説明してほしい。</p> <p>「保険金お支払明細書」が届いたが、その中に記載されている保険料精算額がどのように計算されているのかを説明してほしい。</p>	<p>○「保険金お支払明細書」の改訂</p> <p>保険料精算額やその他お問い合わせの多かった記載項目に対する説明を記載し、税金の取扱いについては「税金についてのご説明」を新規に作成し同封することで、よりご理解いただけるようにしました。</p>

保険金お支払明細書

135-0016 東京都 江東区 菊2-2-15 作成日 平成23年 4月 4日

■お問い合わせ先
お手続きにあたりましては万全を期しておりますが、お気づきの点がございましたら、下記照会先までお問い合わせください

お客様 若菜 太郎 様

お客さまの担当
所属支社 菊田支店
TEL 03-1234-5678
電話による応対時間 (昼・夜・年末年始)
月曜～金曜 9:00～17:00
コミュニケーションセンター
受付時間 (昼・夜・年末年始)
月曜～金曜 9:00～18:00
土曜 9:00～17:00

このたびは被保険者様にはご費の由承り、謹んでお悔やみ申しあげますとともに、心からご冥福をお祈りいたします。ご請求のお手続きが完了いたしましたので、保険金のお支払額と必要経費の算出結果を下記のとおりお知らせいたします

明治安田生命保険相互会社 保険金額 千135-0016 東京都江東区菊2-2-15

お支払日	平成22年10月20日	保険証券番号	12-345678
お支払事由発生日	平成22年 6月15日	被保険者	若菜 太郎 様
お支払合計金額	18,267,440円	ご指定の口座へ送金いたします (個人情報保護のため、口座番号の一部を*で表示してあります)	若菜 太郎 様

収入金額 20,014,062円
必要経費 (正味払込保険料) 5,153,925円

普通死亡保険金	20,000,000円	契約者現在高	562,797円
配当金	14,062円	保険料立戻現在高	1,208,128円
保険料精算額 (+)	20,298円		
払戻総額	3円		
遅延利息	3,002円		
支払額合計	20,039,365円	差引額合計	1,771,925円

＜ご説明＞
・お支払日が約所定のお支払期日を超えたため、その翌日から支払手続日までの期間について遅延利息をお支払いしております
・遅延利息の計算期間は次のとおりです 対象期間：平成22年10月19日から 1日 利率：年6%
平成22年 6月分までの保険料をもとに、お手続いたしました
・保険金の支払事由発生日が平成22年 6月15日ですので、平成22年 6月から 1ヵ月分の保険料 (22,298円) を「保険料精算額 (+)」として返戻させていただきます
・契約書に定める支払事由発生日 (平成22年 6月15日) 時点で精算し、「契約者現在高」として差し引きさせていただきます
・約款の規定による保険料のお立替えがございましたので、元利金を「保険料立戻現在高」として差し引きさせていただきました
・払戻金のうち払戻金総額の責任準備金に振り込まれていない部分の元利合計額を「保険料立戻現在高」として精算し、「保険料精算額」としてお支払いさせていただきます

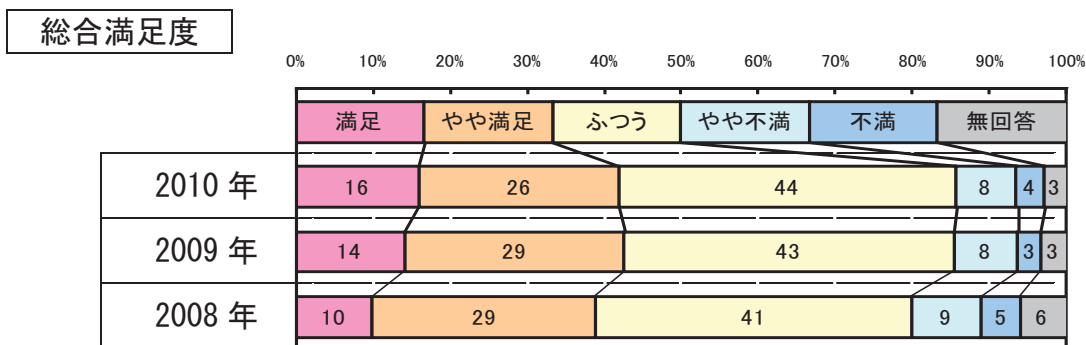
・保険金の支払事由発生日が平成22年 6月15日ですので、平成22年 6月から 1ヵ月分の保険料 (22,298円) を「保険料精算額 (+)」として返戻させていただきました

【ご契約内容の説明充実に向けて】

「お客さまの声」	改善内容
個人年金に加入しているが払い込んだ保険料の累計額に対して、実際に受け取る年金額などの契約内容について、年金開始の前に案内してほしい。	○「年金受取予想額試算書」の開発 年金受取予想額をお知らせする「年金受取予想額試算書」を新規に作成し、「ご契約内容確認活動」において、「ご契約内容の概要」とあわせて活用することで、個人年金にご加入のお客さまへのご案内を充実しました。

3. 2010年度「お客さま満足度調査」（総合満足度）の結果

総合満足度は、「満足」が16%と前年より2ポイント増加したものの、「満足+やや満足」は42%と前年と比較して微減という結果となりました。今後、さらなるお客さま満足度向上に向けた取組みをよりいっそう推進していきます。



※詳細は「『お客さまの声』白書2011」をご覧ください。

なお、本白書は、2011年6月30日から最寄りの支社・営業所等に備え置くとともに、当社ホームページでもご覧いただけます。

明治安田生命ホームページ (<http://www.meijiyasuda.co.jp/>)

以上