

## 「『お客様の声』白書2012」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、2012年6月29日に「『お客様の声』白書2012」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に、当社独自の取組みとして2006年度から毎年発行しております。

現在「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」を基本とした3ヵ年計画である「明治安田新発展プログラム」に2011年度から取り組んでいます。今後も「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2012」の主な内容

※詳細は「『お客様の声』白書2012」をご覧ください。

#### 1. 「お客様を大切にする会社」の実現に向けた取組み

当社は「お客様を大切にする会社」の実現に向け、2006年から現在まで抜本的な経営の改善に取り組んできました。今年度の白書では、昨年12月に「業務改善命令に基づく改善状況の定期報告義務は解除する」との金融庁の発表を受け、当社が取り組んできた業務改善の取組みを冒頭にまとめてご報告しています。引き続き「お客様を大切にする会社」をめざして、全社を挙げて不断の努力を重ねていきます。

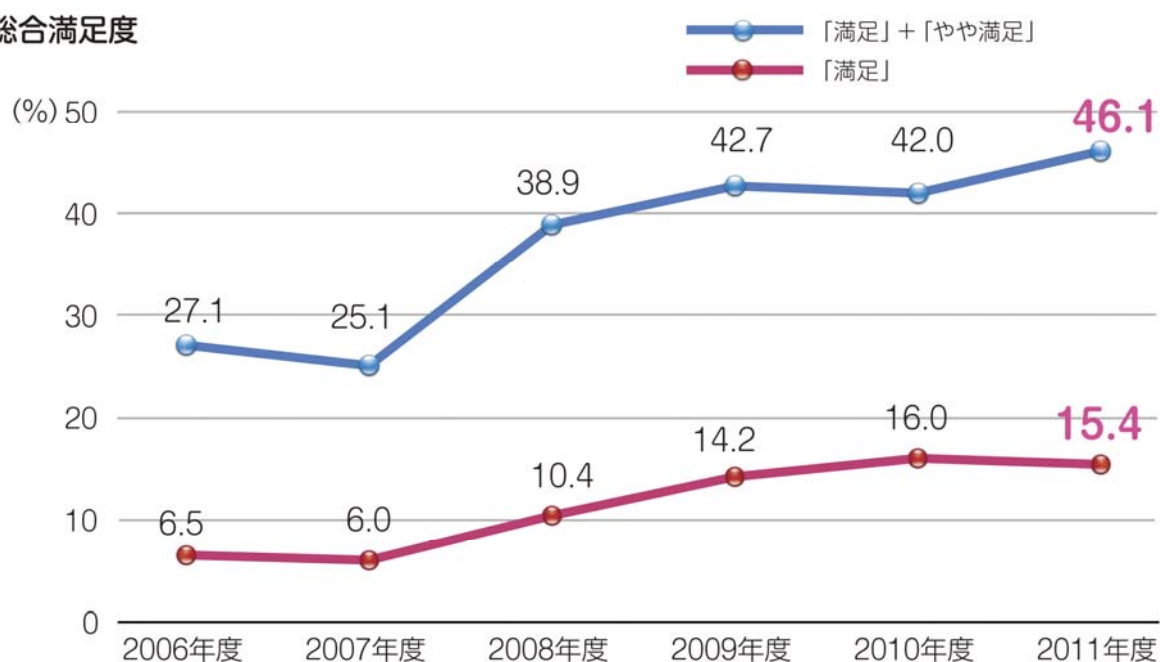
#### 2. 2011年度「お客様満足度調査」の結果

当社は2006年3月から「お客様満足度調査」を毎年実施しています。2011年度は10月に調査を実施し、総合満足度（当社に対する総合的な満足度）は「満足」＋「やや満足」が46.1%、営業担当者に対する満足度は「満足」＋「やや満足」が50.8%となり、2006年度の総合満足度27.1%、営業担当者に対する満足度30.0%からどちらも大幅に上昇し、過去最高の数値となりました。

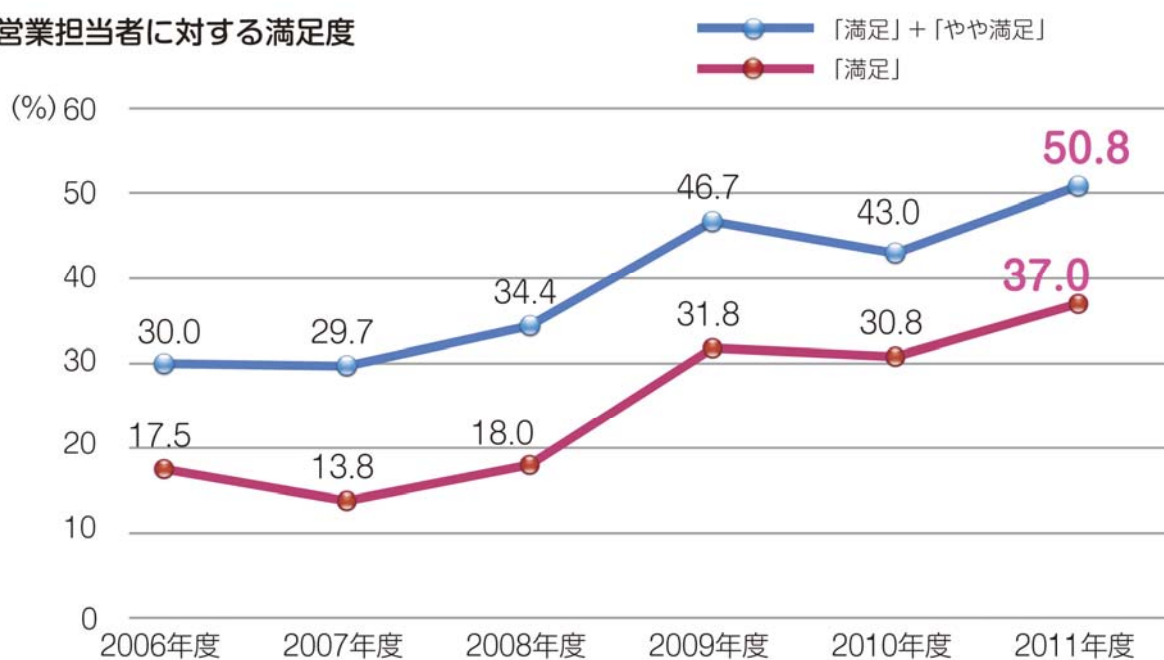
これは、2008年度から、お客様へのアフターサービスの充実を図るため、営業担当者が提供すべきお客様への標準的なサービスを制度化した「安心サービス活動」を導入したことに加え、2011年度から、生命保険のご加入に際して「社会保障制度」をご理解いただいたうえで、必要保障額やご要望に沿った複数の設計プランをご提案するコンサルティング活動を推進したことにより、総合満足度と営業担当者に対する満足度が上昇したと考えております。

今後も「お客様満足度向上」のために、「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、業務改善を推進していきます。

●総合満足度



●営業担当者に対する満足度



なお、本白書は最寄りの支社・営業所等に備え置くとともに、2012年6月29日から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/>)