

## 「『お客様の声』白書2014」ホームページへの掲載について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、「『お客様の声』白書2014」を発行し、本日、当社ホームページに掲載しました。

本白書は、お客さまからのご意見・ご要望等さまざまな「お客様の声」をご報告するとともに、「お客様の声」に基づいた業務改善取組みを紹介することを目的に、2006年度から毎年発行しています。

当社は、「さらなるお客さま満足度の向上」に向け、2014年度から3ヵ年計画「明治安田NEXTチャレンジプログラム」（「中期経営計画」＋「感動実現プロジェクト」）に取り組んでいます。今後も、当社にいただいた「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2014」ホームページ

[http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate\\_info/guest\\_voice/voice2014.html](http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/corporate_info/guest_voice/voice2014.html)

### 「『お客様の声』白書2014」の主な内容

#### 【特集】「さらなるお客さま満足度の向上」に向けて

アフターフォローをカタチにした新商品『ベストスタイル』の発売など、「さらなるお客さま満足度の向上」に向けた今年度の取組みを掲載しています。

#### 第1章 「お客様の声」を業務改善に活かす仕組み

当社における「お客様の声」を活かした業務改善を推進する仕組みとして、お客さまからのご意見・ご要望を受け付けるお申し出窓口やアンケート、各種制度などについて掲載しています。

#### 第2章 「お客様の声」の受付状況

お客さまからのお申し出（「苦情」、「感謝」）の2013年度の受付状況と、実例を掲載しています。

#### 第3章 「お客様の声」を反映した改善事例

「お客様の声」を反映した業務改善事例として、契約年齢の計算における「満年齢方式」の導入や、マイスターモバイルによる「保全手続きの電子化」などについて掲載しています。

#### 第4章 お客さまアンケート結果

2013年度に実施した「お客さま満足度調査」、「法人顧客満足度調査」および団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」の結果を掲載しています（**参考**参照）。

#### 第5章 保険金・給付金の「確かなお支払い」に向けて

「確かなお支払い」のためのチェック体制およびIT技術を活用した新しい支払査定支援システムの導入について掲載しています。

## 総合満足度

(設問:当社についての総合的な満足度をお聞かせください)

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5択



## 営業担当者に対する満足度

(設問:現在の営業担当者に対する満足度をお聞かせください)

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5択



「『お客様の声』白書2014」(冊子版)は、2014年6月23日に発行しており、最寄りの支社・営業所等に備え置きしています。