

第2章

CHAPTER 2

「お客様の声」を経営に活かす取組み

- 広く「お客様の声」を伺う取組みと業務改善への反映
- 「お客様の声」を業務改善に活かすための推進態勢
- 情報開示の推進
- 「お客様の声」を反映した2018年度のお申し出事例および改善取組み

「お客さまの声」を経営に活かす取組み

お客さまからのご意見やご要望を「お客さまの声」として広くお伺いするとお客さま満足度の向上に努めます。また、積極的な情報開示に努めます。

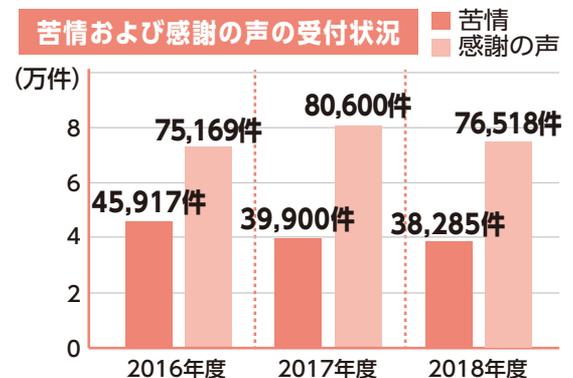
広く「お客さまの声」を伺う取組みと業務改善への反映

お客さまから当社(営業所、支社、法人部、コミュニケーションセンター等)に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」を通じて集約・一元管理のうえ、商品やサービス等の業務改善に活かしています。

お客さまからのお申し出状況(2018年度)



※2018年度のお申し出事例および改善取組みについては、本冊子のP.30を、2018年度苦情受付状況の詳細については、本冊子P.56をご参照ください



全国の支社で開催するお客さま懇談会や定期的な地域の消費生活センター訪問等を通じ、当社の商品・サービス等の情報提供を行ないご意見をいただくなど、お客さまとの意見交換を実施しています。

お客さま懇談会の開催結果(2018年度)

全国の支社等101会場で開催し、合計2,346人のご契約者にご出席いただき、9,116件のご意見・ご要望等を頂戴したほか、61会場では地域の消費生活センター等の方にもご参加いただきました。

お客さま(団体)意見交換会(2018年度)

団体窓口のご担当者から、当社の団体事務サービスに対しご意見・ご要望を直接伺うとともに、当社の改善取組みについてご理解を深めていただく機会として2006年度から毎年実施しています。2018年度は、66団体の窓口ご担当者の方々にご参加いただきました。

地域の消費生活センター等訪問状況(2018年度)

全国の支社に配置しているお客さま対応の責任者が地域の消費生活センター等を定期的に訪問(2018年度上期は223箇所、下期は217箇所)し、当社のお客さま対応の窓口を明確にするとともに、当社から情報提供を行なうなどの交流を図っています。

お客さまの立場で日常業務を通じて気付いたこと等を提案する従業員からの改善提案(Kizuna提案)について、2018年度は4,919件の提案を受け付けました。

ともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、

「お客様の声」を業務改善に活かすための推進態勢

「お客様の声」統括部にてお客様のご意見やご要望を一元管理するとともに、「お客様の声」に基づく業務改善の取組みを検証・推進するための機関である「お客様の声」検証委員会を設置しています。同委員会は、「お客様の声」に基づく業務改善取組みの審議・提言等を行ない、本社部門（業務主管部）に対して業務改善を促しています。

社外の専門家から、お客様サービス向上のための改善策やコンプライアンス事項の態勢、当社のお客様志向の業務運営等に関するご意見をいただき、経営に反映させていくための「お客様サービス推進諮問会議」を設置しており、2018年度は3回開催しました。

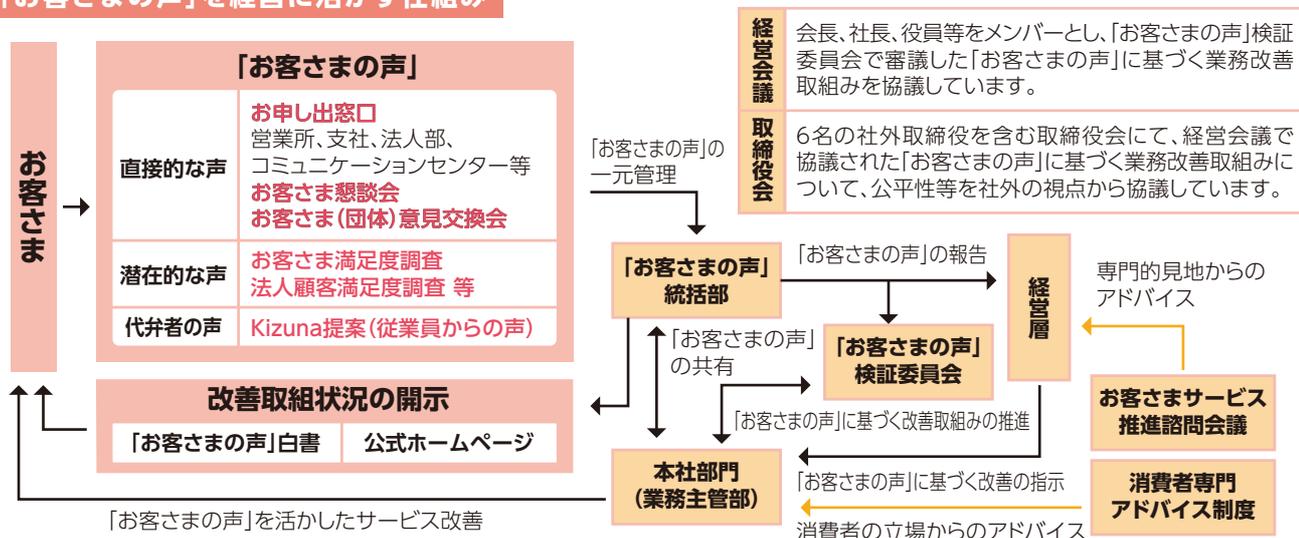
消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からお客様サービスのあり方等をテーマにご意見等をいただき業務改善に活かしていく「消費者専門アドバイス制度」を設置しており、2018年度は東京・大阪でそれぞれ年3回開催しました。

情報開示の推進

「お客様志向」の取組状況を定期的に取り締役に報告し、その結果を「お客様の声」白書で公表します。

※「お客様の声」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状況のご報告を目的として、2006年度より毎年作成・公表しており、2019年度（当白書）で14回目の発行となります

「お客様の声」を経営に活かす仕組み



第2章

「お客様の声」を経営に活かす取組み

「お客様の声」を反映した2018年度のお申し出事例および改善取組み

事例1 お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

「ベストスタイル 健康キャッシュバック」<5年ごと配当付組立総合保障保険>の発売

お客様の声	健康診断の結果によって、契約者にメリットがあるような商品を作ってほしい。
改善内容	「みんなの健活プロジェクト」の重要な柱として、2019年4月から健康増進型保険「ベストスタイル 健康キャッシュバック」を発売いたしました。本商品には以下の特徴があります。 ①健康診断の結果をご提出いただいたお客様へ、最大で保険料1ヵ月分相当をキャッシュバック ②健康増進に役立つ情報を記載した「MY健活レポート」をご提供 「みんなの健活プロジェクト」の推進を通じて、お客様の健康づくりを応援してまいります。

事例2 お客様のニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

「ベストスタイル」<5年ごと配当付組立総合保障保険>「給与・家計サポート特約」の発売

お客様の声	「ベストスタイル」はあらゆる人が最適な保障内容を組み立てられるようにすべき。就業制限状態に対する保障も検討してほしい。
改善内容	「ベストスタイル」の特約として、2018年6月から病気やケガで働けなくなったときの月々の生活費を保障する「給与・家計サポート特約」を発売いたしました。本特約には以下の特徴があります。 ①入院または在宅療養が30日間継続した時から毎月給付金をお支払い ②お支払開始後は状態継続の有無にかかわらず、1年間お支払い ③どんな病気やケガの場合もお支払いの対象 ④支払事由に2回該当するまで保障は継続 本特約がラインアップに加わることで、「ベストスタイル」は働けなくなるリスクにも幅広く備えていただける保険に進化いたしました。

事例3 お客様の利便性の向上

「MYアシスト+」の創設

お客様の声	自力での手続きが困難であることから、都度親族に手続きを行なってもらっているが、もう少し手間のかからない方法はないか？
改善内容	視力・聴力の低下、長期療養や後遺症などによる書類への自署が困難等の「自力での手続きが難しいお客様」をサポートする「MYアシスト+」(マイアシストプラス)制度を創設し、2018年4月から運用を開始しました。自署が困難なお客様のご自宅等に当社従業員が訪問し代筆手続きを行うことで、お客様の状況に応じたきめ細やかなサポートをさせていただきます。

事例4 お客様へのご説明の充実

定期点検パンフレットの創設

お客様の声	定期点検によるアフターフォロー内容を充実させてほしい。
改善内容	お客様によりわかりやすく、納得感のあるアフターフォローの実施に向け、「定期点検パンフレット」を2018年6月からご提供しております。定期点検の重要性や流れを掲載するほか、契約内容・請求有無・ご意向の確認などの「点検すべき項目」をもれなく掲載しています。