

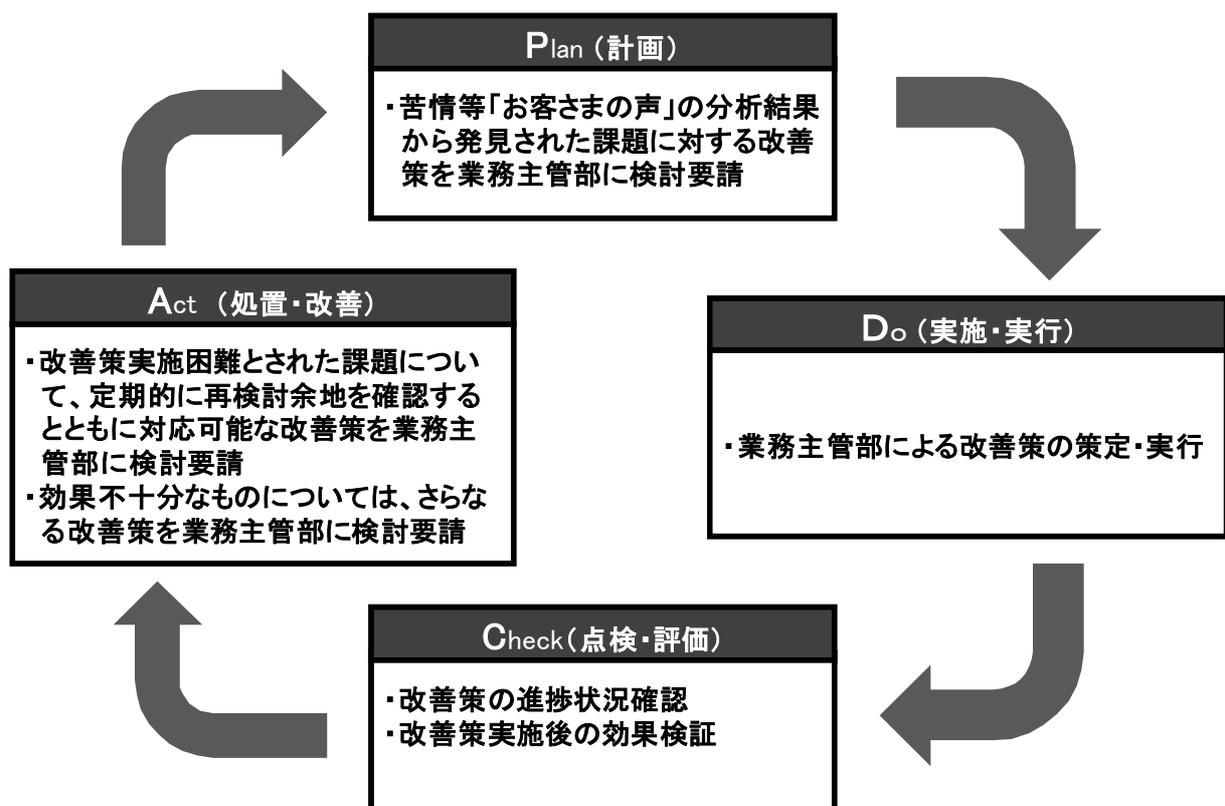
3. 「お客様の声」を業務改善に活かすための取組み

(1) 「お客様の声」推進委員会

2006年4月から、「お客様の声」にかかわる部門により横断的に組織された「お客様の声」推進委員会を設置し、毎月開催しています。この委員会では、「お客様の声」に基づく業務改善取組みの推進および実施状況のフォロー・効果検証を行なうなど、下図のようなPDCAサイクルにより継続的な業務改善取組みを推進しています。(2008年度に実施した業務改善取組み事例については、P. 26～39をご参照ください)

なお、団体保険・団体年金等の企業保険分野については、同委員会の傘下に別途「法人市場『声』推進分科委員会」を設置し、同様の取組みを行なっています。

【「お客様の声」推進委員会における業務改善のPDCAサイクル】



【「お客さまの声」推進委員会 2008年度開催概要】

| | 主な議題 |
|-----------------|--|
| 第1回 (5月9日) | ・2007年度お客さま懇談会での主なご意見・ご要望 ・「ライフアカウントL.A.」の更新に関する苦情の未然防止に向けた対応 |
| 第2回 (6月11日) | ・「お客さまの声」白書2008の作成 ・銀行窓販商品に対する苦情への対応 ・2007年度お客さま満足度調査結果からみたお客さま満足度向上に向けた対応 |
| 第3回 (7月16日) | ・お客さま向け文書の検証態勢整備 ・保険金・給付金のお支払い結果に関する苦情への対応 |
| 第4回 (8月5日) | ・約款平明化の取組み ・「明治安田生命からのお知らせ2008」の発信 |
| 第5回 (9月3日) | ・苦情対応態勢の整備・強化 ・終身払込終身保険の法人契約における保険料支払状況に関する適切な情報提供 |
| 第6回 (10月15日) | ・2008年度お客さま満足度調査 ・2008年度上半期業務改善取組み状況 |
| 第7回 (11月12日) | ・保険金・給付金をお支払いできない場合の通知文書の改訂 ・MOT提案システムに寄せられた「開発提案」(2008年度上半期受付)の概要 |
| 第8回 (12月9日) | ・「依頼事項の失念・対応放置・遅延」苦情への対応 ・2008年度「明治安田生命からのお知らせ」に対する「お客さまの声」と2009年度改訂方針 |
| 第9回 (1月21日) | ・保険金・給付金のお支払い結果に関する苦情への対応 ・「お客さま対応資料」の一斉点検実施 |
| 第10回 (2月18日) | ・消費者モニター制度に関する2008年度活用実績および今後の運営案 ・国内関連会社の苦情状況 ・2008年度業務改善取組み状況 |
| 第11回 (3月18日) | ・2008年度お客さま満足度調査結果 ・2009年度消費者モニター制度運営 |

※第1回は第1回法人市場「声」推進分科委員会と、第11回は第5回法人市場「声」推進分科委員会と合同開催

【法人市場「声」推進分科委員会 2008年度開催概要】

| | 主な議題 |
|-----------------|---|
| 第1回 (5月9日) | ・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」実施結果と課題への取組み |
| 第2回 (6月27日) | ・団体保険「ご加入内容のお知らせ」改訂によるお客さま満足度向上への取組み ・2008年度法人営業における顧客満足度調査 |
| 第3回 (9月30日) | ・法人営業分野における「お客さまの声」収集の取組みの整理 ・団体保険「ご加入内容のおしらせ」に対する消費者モニターからの意見 |
| 第4回 (12月24日) | ・2008年度の苦情から抽出される課題への対応 ・2008年度団体保険「保険金・給付金等お支払いに関するアンケート」実施 |
| 第5回 (3月18日) | ・商品別苦情分析と対応 ・法人営業における顧客満足度調査の結果 |

※第1回は第1回「お客さまの声」推進委員会と、第5回は第11回「お客さまの声」推進委員会と合同開催

(2) お客様の声推進諮問会議

社外の専門的見地からのご意見を取り入れ、契約者保護とお客さまサービス向上のための諸施策に迅速かつ適切に反映させるため、社長の諮問機関として「お客様の声推進諮問会議」を2005年4月に設置しました。

この会議では、消費者問題を中心に高い見識を持つ社外の専門家3名を社外委員としてお迎えし、当社の業務運営のあり方やお客さまサービス向上のための改善策等について、お客さまの視点で忌憚のないご意見をいただき、経営の改善に反映させています。

2008年度は6回、2009年5月までに累計で29回開催しております。

【お客様の声推進諮問会議 設置概要（2009年5月28日現在）】

| | |
|-------------|---|
| 設置日 | ・2005年4月11日 |
| 諮問者 | ・松尾憲治（取締役 代表執行役社長） |
| 社外委員 (※) | ・上條典夫氏（株式会社電通 ソーシャル・プランニング局長）〔議長〕 ・恩藏直人氏（早稲田大学 商学部長） ・早川祥子氏（株式会社日本政策金融公庫 社外取締役） |
| 社内委員 | ・福家聖剛（常務執行役 「お客様の声」統括部担当） ・前田茂博（常務執行役 事務サービス企画部担当） ・若狭一郎（常務執行役 営業企画部担当） |
| 開催頻度 | ・原則として年6回開催 |
| 主な役割 | ・会社に寄せられた「お客様の声」およびお客様の声を代弁する「従業員の声」の調査・分析結果等に関する評価と社長への提言 ・契約者保護およびお客さまサービス向上の観点から会社が実施する諸施策・サービス等のうち重要なものに関する評価と社長への提言 ・お客さまあて諸通知・文書およびお客さま対応に関する各種資料・マニュアル等のうち重要なものに関する評価と社長への提言 ・契約者保護・利便に直接的に関わる担当部の運営方針、重点実施事項、およびその実施状況に関する評価と社長への提言 ・その他社長からの諮問事項に関する社長への提言 |

※2008年度は第23回まで篠崎悦子氏（ホームエコノミスト）に議長を務めていただきました

【お客様の声推進諮問会議 2008年度開催概要】

| | 主な議題 |
|------------------|--|
| 第23回 (5月29日) | <ul style="list-style-type: none"> ・2007年度「お客様懇談会」開催状況 ・『お客様の声』白書2008の作成 ・お客様への商品・サービスの提供に関わる本社組織の運営方針 |
| 第24回 (8月1日) | <ul style="list-style-type: none"> ・業務改善計画の提出について ・2008年度「明治安田生命からのお知らせ」の発信 ・消費者モニター制度の活用状況と今後の予定 |
| 第25回 (9月26日) | <ul style="list-style-type: none"> ・「CSR報告書2008」等の制作 ・「ライフアカウント L.A.」保険設計書（契約概要）の改訂 ・消費者団体による当社約款平明化の評価 |
| 第26回 (11月28日) | <ul style="list-style-type: none"> ・2008年度上半期業務改善取り組み状況 ・2008年度上半期業績および明治安田チャレンジプログラム実施状況 |
| 第27回 (1月29日) | <ul style="list-style-type: none"> ・当社のCSRの取り組み ・「問い合わせ窓口格付け調査」の結果 |
| 第28回 (3月27日) | <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応態勢の整備状況 ・安心サービス活動の推進状況および2008年度総合満足度調査結果の速報 ・保険金・給付金等支払非該当通知のモデル文書の改訂 |

【2008年度に社外委員から寄せられた主なご意見・アドバイス】

■お客様からの「感謝の声」が増えてきているので、情報共有するためのいっそうの仕組み作りを考えてもよい

⇒「感謝の声」と「感謝の声」につながった具体的な担当者の対応・活動について社内のイントラネットで毎週紹介することにより、従業員全員で共有し、全員が「感謝の声」をいただけるような行動を実践できるよう努めています

■消費者モニターから会議の場や郵送にて意見を受けることにより、消費者モニター制度は順調に運営がされているので、忌憚のない意見をより多く受けられるよう、さらなる工夫が望ましい

⇒2009年度から、制度名称を「消費者専門アドバイス制度」に変更するとともに、アドバイス収集の回数拡大・より具体的な討議・意見収集のための分科会形式の導入など制度運営を拡充しました

■明治安田生命に『お客様の声』白書があるということを、もっと社会に知ってもらえるような努力が必要ではないか

⇒2009年度版より、当社ホームページの『お客様の声』白書を掲載しているページについて見やすく・わかりやすくリニューアルするとともに、各種情報提供資料で白書発行を告知することとしました

(3) 消費者モニター制度（2009年度から消費者専門アドバイス制度に改称）

2008年5月に、消費者の意向を把握する取組みを充実させるために、「消費者モニター制度」を新たに設置いたしました。

本制度は、消費生活センターで相談業務に携わる有資格者や企業のお客さま対応部門の経験者、消費者関連団体等の役職者等に「消費者モニター」を委嘱し、当社の手続書類、募集資料や各種情報提供資料、さらに会社が展開するお客さまサービスについて、消費者の視点でご意見・アドバイスをいただき、業務の改善に活かしていくものです。

2008年度は東京・大阪で各々2回の「消費者モニター会議」と、3件の「モニターアンケート」を実施しました。会議のテーマや対象とした情報提供資料等は次のとおりです【[☞寄せられたご意見等は次ページ](#)】

- ・ 消費者視点での情報提供・サービスのあり方について
- ・ ディスクロージャー資料「MEIJIYASUDA INFORMATION 2008」について
- ・ 「ライフアカウントL.A.」商品パンフレットについて
- ・ 団体保険「ご加入内容のお知らせ」について
- ・ 新商品の「ご契約のしおり」について

なお、2009年度は、一層充実した制度として展開するため、制度名称を「消費者専門アドバイス制度」にするとともに、「消費者モニター」を「消費者専門委員」に改称し、次のとおり運営を拡充してまいります。

① 「消費者専門家懇談会」の開催

当社のお客さまサービスのあり方等をテーマに消費者視点からご意見・アドバイスを受ける懇談会を、東京・大阪で各々年3回開催します。消費者専門委員全員に出席いただく全体会のほか、5～6名の少人数による分科会運営も予定しています。

② 「消費者専門アンケート」の実施

対象となる手続書類、募集資料や各種情報提供資料、お客さまサービスの課題について、委員から書面によりご意見やアドバイスをいただく「消費者専門アンケート」を年3回実施します。

【2008年度「消費者モニター」から寄せられた主なご意見・アドバイス】

■消費者視点での情報提供・サービスのあり方について

- 「安心サービス活動」ではお客さまのニーズに合致した情報提供が必要。また、そのためのMYライフプランアドバイザーの教育が必要。
- 苦情については、受付時の対応によってお客さまの「納得」「不満」が分かれるので、言葉づかいにも留意が必要。また、社内・社外の他の窓口にも問い合わせされたのかどうかもお伺いして、相談ルートを把握する事も対応をスムーズにするのには有効。
- ホームページが検索しづらい。たとえば苦情情報はなかなかたどり着けない。自分で情報を収集する消費者が増えており、ホームページのわかりやすさが重要となろう。
- 契約転換の勧めはメリットとデメリット情報をきちんと開示・説明することが必要。

■ディスクロージャー資料「MEIJIYASUDA INFORMATION 2008」について

- Q & A形式を取り入れてはどうか。
- 保険金・給付金の支払実績については、もっとアピールしてよいのではないか。
- 保険金の支払体制については現状をもっと掲載し、お客さまに安心してもらう事が必要。
- 写真が微笑ましい。一般の応募作品である事は親近感が湧く。もっと強調してはどうか。

※2008年11月発行の「MEIJIYASUDA INFORMATION 2008 Vol.2」に反映

■「ライフアカウントL.A.」商品パンフレットについて

- ページ下段の制限事項の部分を必ず読んでほしい旨を記載すべき。
- 制限事項の字体や色を変えるなど、目立つような工夫がさらに必要。
- 主契約を説明するページは、順序としてはもっと前に配置するべき。

※2009年1月以降、ご意見をふまえた改訂を順次実施

■団体保険「ご加入内容のお知らせ」について

- 全体に文字が小さい。
- 高度障害の定義、指定代理請求、法定相続人の範囲など専門用語が多くてわかりにくい。
- 個人保険とは制度が異なるだけに、保険金請求の流れについて、必要書類も含め、もっと詳しく流れを説明したほうがよい。

※2009年2月から改訂版を先行実施。ご意見をふまえた改訂を順次検討

■新商品の「ご契約のしおり」について

- 「もくじ」がごちゃごちゃして見づらい。
- 色が少し濃すぎる。もう少し明るいブルーにしたほうが、全体が見やすくなる。
- 給付金等の支払えない場合を、もっとわかりやすく示してほしい。
- 専門用語などの意味が難しく、内容が理解しづらい。
- 文字が多すぎて読みづらい。

※2009年度の新商品発売に反映するべく検討中