

## 「『お客様の声』白書2013」の発行について

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2013」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、2011年度から「コンプライアンスの徹底を含めたCSR経営の推進」と「お客さま満足度向上の徹底追求」を基本とした3ヵ年計画「明治安田新発展プログラム」に取り組んでいます。今後も「お客さまを大切にする会社」として、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2013」ホームページ

[http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/customer/guest\\_voice/](http://www.meijiyasuda.co.jp/profile/csr/customer/guest_voice/)

### 「『お客様の声』白書2013」の主な内容

#### 1. 「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた取組み

当社は「お客さまを大切にする会社」の実現に向け、2006年度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、「お客さまを大切にする会社」の実現に向けた現在までの取組みを振り返るとともに、重点的に取り組んでいる「ビフォアサービス・アフターサービスの充実」と「介護関連サービスの充実」について報告しています。

#### 2. 2012年度「お客さま満足度調査」の結果

当社は2006年3月から「お客さま満足度調査」を毎年実施しています。2012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46.9%、営業担当者に対する満足度は「満足」＋「やや満足」が51.9%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。

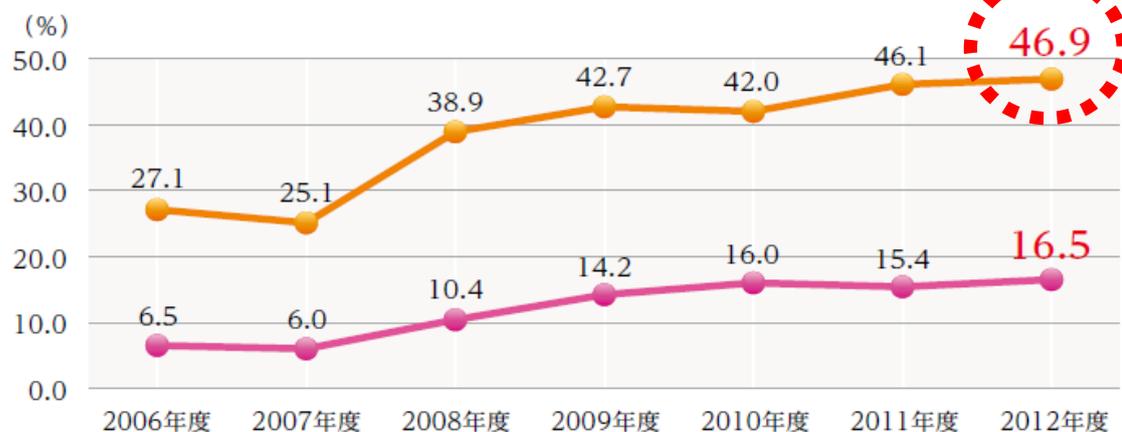
これは、2008年度から、お客さまへのアフターサービスの充実を図るため、営業担当者が提供すべきお客さまへの標準的なサービスを制度化した「安心サービス活動」を導入したことに加え、2011年度から、ご契約に関する各種お手続きなどにおいて、より迅速でわかりやすくお客さまにご満足いただけるサービスをお届けできるよう、事務サービスの構造的・抜本的な見直しを行なう「事務サービス改革」を推進したことにより、総合満足度と営業担当者に対する満足度が上昇したと考えております。

今後も「お客さま満足度向上」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

46.9%  
(前年比+0.8%)

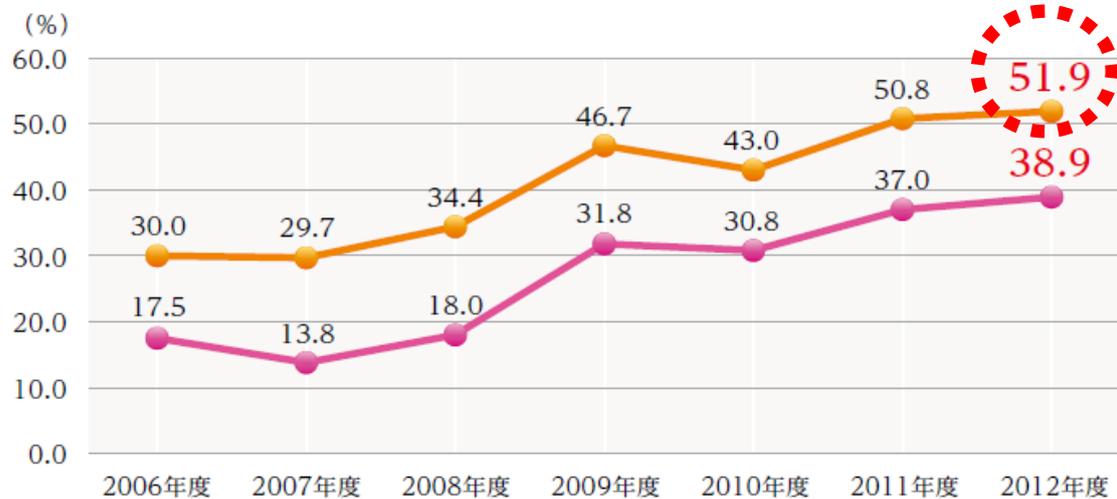
● 「満足」+「やや満足」  
● 「満足」



### 営業担当者満足度

51.9%  
(前年比+1.1%)

● 「満足」+「やや満足」  
● 「満足」



なお、「『お客様の声』白書2013」（冊子版）は、2013年6月20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。

以上