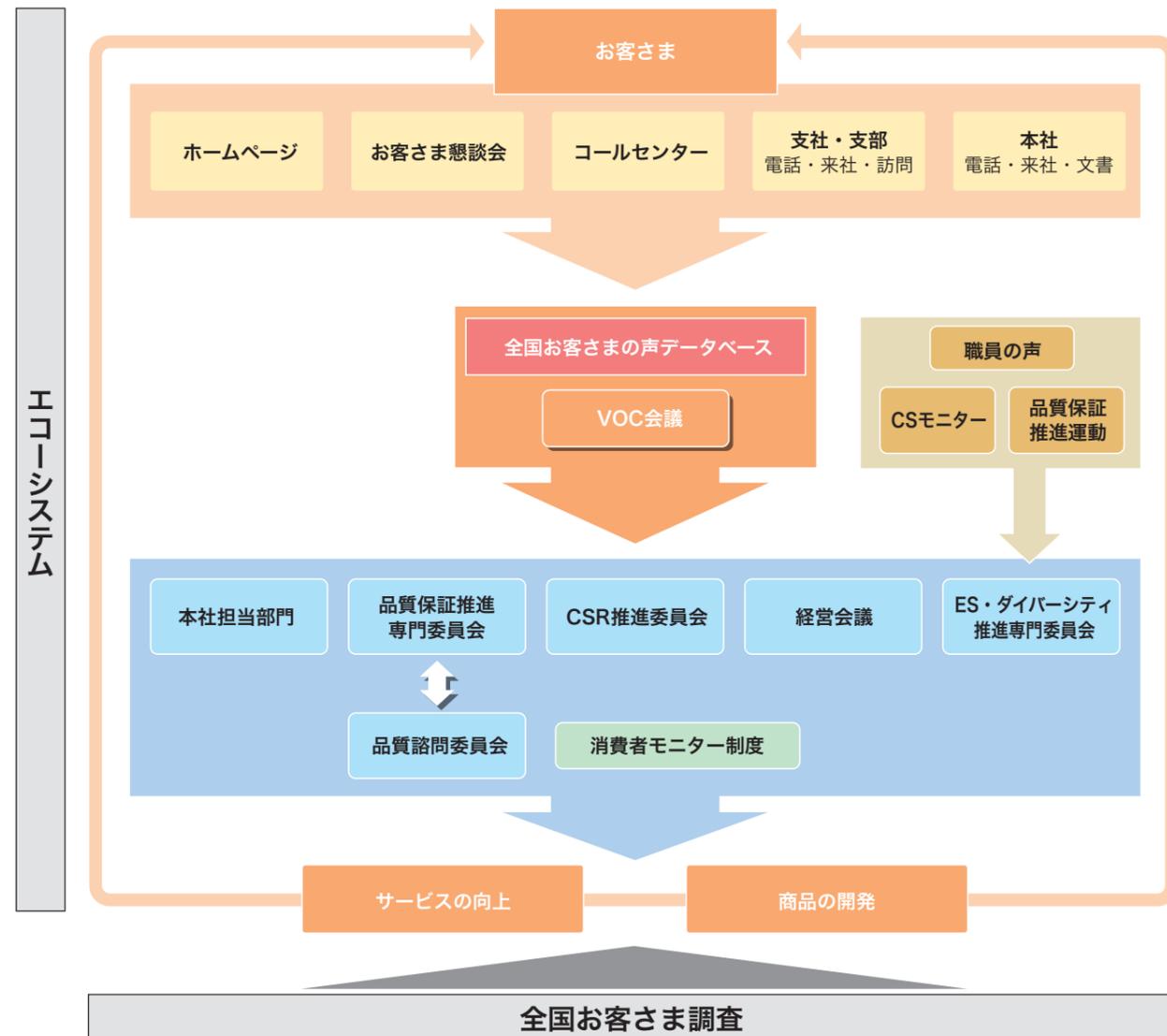


すべてはお客さまの声から

「エコシステム」の運営

日々全国からいただく「お客さまの声」と、直接お客さまとの接点に携わる「職員の声」を経営に反映させていくために「エコシステム」という仕組みを平成4年に構築し、順次レベルアップを図りながら運営しています。これは、お客さまとのさまざまな接点を通じて寄せられる「ご意見」、「ご要望」などの「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務プロセスの改善に反映させる仕組みです。データベース化された「お客さまの声」を、毎月の「VOC会議（＝Voice of Customer）」で分析し、当社の問題点などの課題を整理した後、お客さま満足の向上のために組織された「品質保証推進専門委員会」で検討しています。さらに、「CSR推進委員会」および「経営会議」に報告され、経営レベルのレビューが行われる仕組みとなっています。

この仕組みを通じて、さらなるお客さま満足の向上のために、商品開発やサービスの改善に反映させています。実際に具体化して、実施したのものについては「第一生命の現状」（ディスクロージャー誌）等を通じてお客さまへフィードバックしています。



※CS：Customer Satisfaction（お客さま満足）

お客さまの声の主な内容

お客さまから寄せられた苦情や感謝の声を「お客さまの声」として収集・把握し、商品開発や各種サービスの改善に積極的に反映させています。

特に、「苦情」はお客さまから寄せられたご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげることが重要であるという認識から「当社が販売するすべての保険商品（がん・損害保険等の提携商品含む）、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や定款・約款等の当社に対するお客さまの不満足の表明（匿名者からのお申出含む）のすべて」と定義し、幅広く捉えています。

また、「品質保証新宣言」でも「私たちへのご意見やお申し出を真摯に受けとめ、そして日常の業務を常に見つめなおし、業務プロセスを改善します。」と宣言し、特に苦情に対しては受付次第即時に対応し、事実関係の確認も含め最優先に取り組むことを社内に徹底するとともに、ホームページでは苦情件数、解決件数および「お客さまの声」から実現した改善事例を掲載しています。

【平成19年度「お客さまの声（苦情・感謝の声）」の受付件数および主な内容】

分類	受付件数			主な内容	受付件数		
	占率(%)	前年比(%)	項目内占率(%)				
苦情	新契約関連	5,036	5.9%	124.8%	加入時の説明に関するご不満等	486	9.7%
					募集行為に関するご不満等	423	8.4%
	保険料払込手続き関連	6,143	7.2%	107.6%	払方変更手続きや保険料の入金に関するご不満等	1,345	21.9%
					保険料振替貸付に関するご不満等	1,027	16.7%
	ご契約内容保全手続き関連	27,663	32.2%	114.4%	解約手続きに関するご不満等	9,514	34.4%
					配当に関するご不満等	7,953	28.7%
	保険金・給付金等お支払い関連	14,908	17.4%	171.1%	給付金の支払手続きに関するご不満等	6,959	46.7%
					満期保険金の支払手続きに関するご不満等	2,407	16.1%
	その他	27,071	31.5%	118.4%	営業職員の態度・マナー、窓口・電話対応に関するご不満等	10,874	40.2%
					アフターフォローに関するご不満等	8,559	31.6%
小計	80,821	94.1%	123.4%				
感謝の声	5,085	5.9%	94.6%				
合計	85,906	100.0%	121.2%				