

すべてはお客さまの声から

ご契約のあらゆる場面でいただいた苦情、不満、意見等お客さまの声を積極的に受け入れ、速やかに対応し、品質の向上に生かしています。

品質保証新宣言

第六宣言 幅広く社外の方々からご意見をいただき、お客さまの視点を積極的に取り入れます。

エコシステムの運営

当社は、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」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。

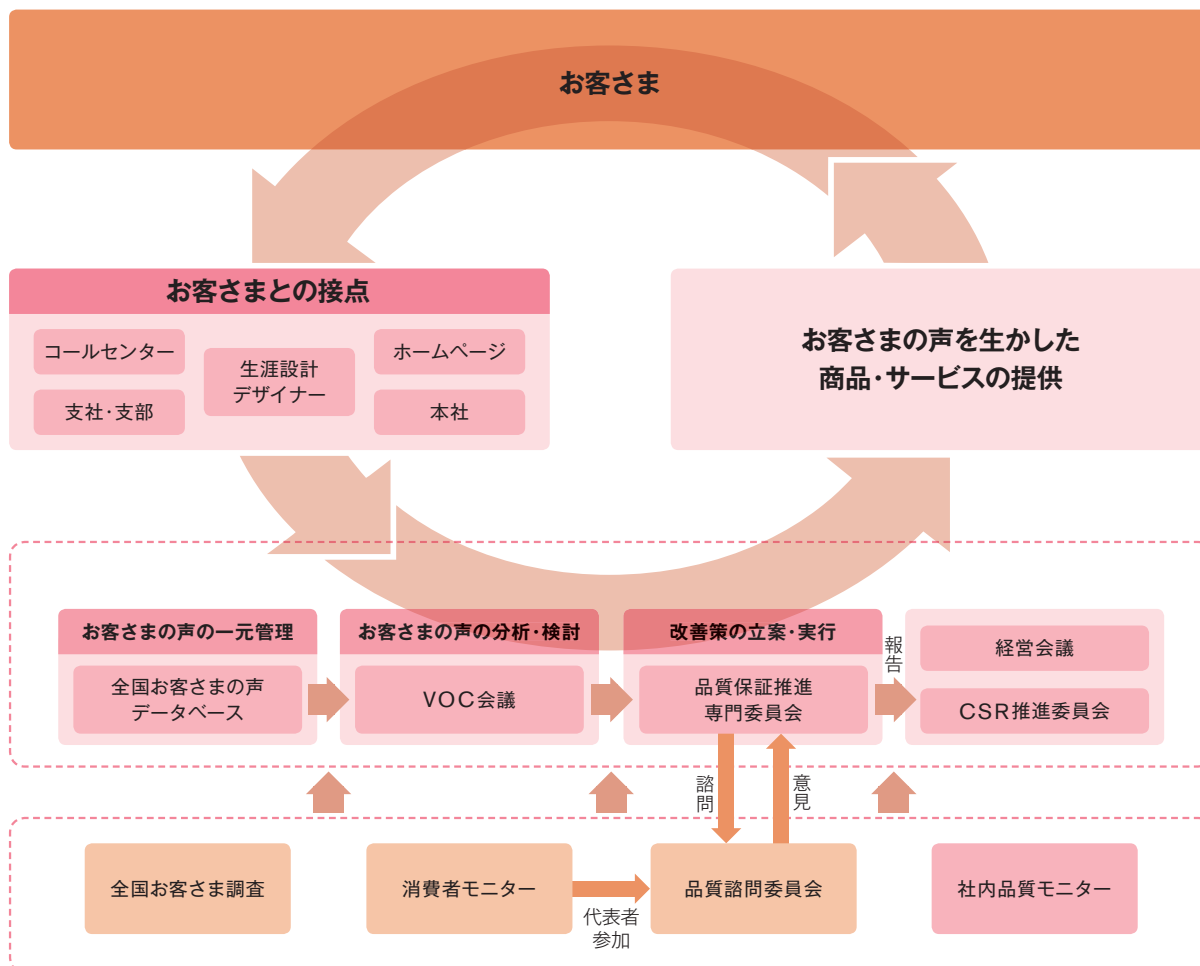
これは、お客さまとのさまざまな接点を通じて寄せられる「ご意見」「ご要望」などの「お客さまの声」を集約・分析し、経営や業務プロセスの改善に反映させる仕組みです。まずデータベース化された「お客さまの声」を毎月開催される「VOC会議^{*}」で分析し、当社の問題点や課題を整理した後、お客さま満足のため社内部門横断的に組織された「品質保証推進専門委員会」で検討しています。

さらに、「CSR推進委員会」および「経営会議」に報告されます。一方で、改善策等の検討に際し、「品質諮問委員会」や「消費者モニター制度」を通じ、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただきながら、より消費者の利便性になう改善を目指しています。

当社では、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を進めており、実際に具体化して実施したものについては、「第一生命の現状」(ディスクロージャー誌)やホームページ等を通じてお客さまへフィードバックしています。

※ VOC会議: Voice of Customer(=お客さまの声)会議の略。本社関連部門担当者で構成。

エコシステム



お客さまからの声

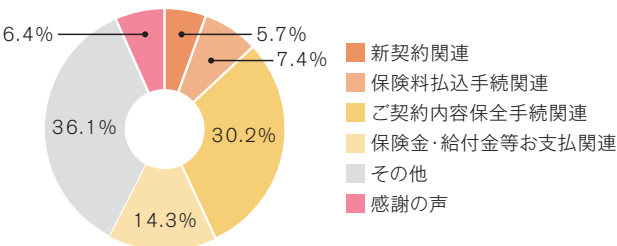
お客さまからの「苦情」や「感謝の声」を収集・把握し、商品開発やアフターサービスを含めた各種サービスの改善等に積極的に反映させています。特に「苦情」については、ご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげることが重要であるという認識から、「当社が販売するすべての保険商品（がん・損害保険等の提携商品を含む）、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や定款・約款等への当社に対するお客さまの不満足の表明（匿名者からのお申し出を含む）のすべて」と定義し、幅広く捉えています。

近年、「苦情」の件数が増加傾向にあります。この要因として、保険金等のお支払いに関する問題、消費者の生命保険に対する関心の高まり等が挙げられますが、一方で会社として「苦情」の把握に努め、積極的に声をお聞きしていることも影響していると思われます。お客さまの声を業務・事務等の改善にしっかりと反映させ、利便性を高めていくことで、苦情の減少につなげていきたいと考えています。「苦情」には即時に対応するとともに、迅速・丁寧な対応を図るべく最優先で取り組む事項としています。

お客さまの声（苦情・感謝の声）の受付件数と内訳

	平成18年度	平成19年度	平成20年度
苦情	65,475件 (92.4%)	80,821件 (94.1%)	88,987件 (93.6%)
感謝の声	5,372件 (7.6%)	5,085件 (5.9%)	6,056件 (6.4%)

お客さまの声の内訳（平成20年度）



○主な内容

- ・新契約関連：加入時の説明に関するご不満等
- ・保険料払込手続関連：払方変更手続や保険料の入金に関するご不満等
- ・ご契約内容保全手続関連：解約手続に関するご不満等
- ・保険金・給付金等お支払関連：給付金の支払手続に関するご不満等

お客さま満足度の把握

経営基本方針に掲げる「最大のお客さま満足の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握し、課題を明確にしています。お客さま満足度は、個人（ご契約者）および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート調査により、客観的に把握しています。

調査結果は各部および品質保証推進専門委員会を中心としたお客さま満足度向上の取組みに役立てています。例えば、近年、「オフィシャルホームページ」に関する満足度が低かったため、平成20年7月に全面リニューアルを行い、使いやすさ・見やすさの向上を図りました。

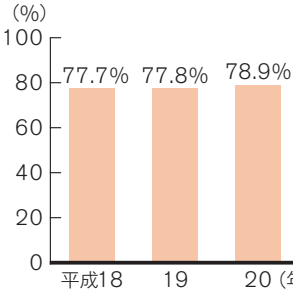
お客さま満足度調査結果

個人のお客さま

71,797名対象→19,162名回答
(平成20年度)

総合満足度の状況

(「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合)

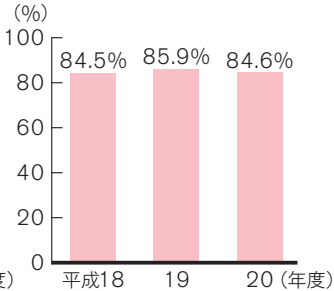


法人のお客さま

3,323社対象→1,430社回答
(平成20年度)

総合満足度の状況

(「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合)



消費者の声

品質諮問委員会

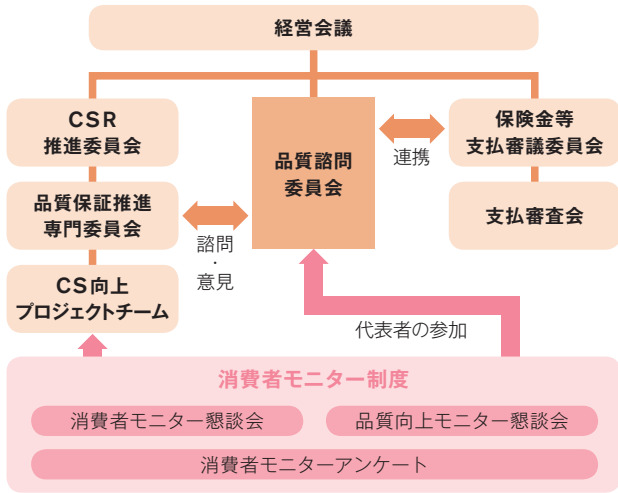
消費者の視点からご意見を積極的にいただくことを目的に平成18年に設置しました。「品質保証推進専門委員会」で検討・立案された事案、「保険金等支払審議委員会」で審議された事案等について諮問し、さまざまな業務プロセス改善の取組みを推進しています。

平成20年度品質諮問委員会議題

第1回 〈平成20年5月〉	○平成19年度CS推進専門委員会*検討内容 ○オフィシャルホームページのリニューアル内容
第2回 〈平成20年10月〉	○業務改善計画概要 ○生涯設計レポート改訂内容

※現在は「品質保証推進専門委員会」と改称

品質諮問委員会の位置付け



消費者モニター制度

広く消費者の皆さまからご意見・評価をいただくために、昭和59年から「消費者モニター」制度を運営しています。消費者問題の有識者や消費生活センターの相談員、既契約者の方々など約100名の消費者モニターの方から商品・サービスなどについてご意見・アドバイス等をいただいています。



消費者モニター懇談会（大阪）

消費者モニター懇談会 消費者モニターアンケート

全国主要都市における懇談会の開催や定期的なアンケートを通じて、ご意見・ご要望等をお伺いしています。

主なテーマ

- 生涯設計レポート
- 保険金・給付金の情報提供の充実

品質向上モニター懇談会

首都圏地区を中心に、各分野の専門家の方々からお客さま向け各種資料の新設・改訂などに関してご意見・アドバイスをいただいています。

主なテーマ

- 重要事項説明書の改訂
- 約款の平明化・改訂

消費生活センター訪問によるご意見の収集

各支社の支社長・副支社長・CS推進統括部長を中心に、全国約170カ所の消費生活センターへ定期的に訪問し、生命保険や当社に関する情報を提供するとともに、消費生活センターに寄せられる生命保険関連の苦情・相談や意見・要望等を収集し、サービス等の改善に反映させています。

the Voice

今後も「お客さま満足」の創造を期待します

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任理事
古谷 由紀子様



品質向上モニター懇談会では約款などについて率直な意見交換がなされています。モニターの意見は社内できよく検討され、その結果もさらにモニターに諮るなど、着実にモニターの声を反映しています。最近、消費者問題などの社外の専門家の声を聞く仕組みが活発になっていますが、貴社では昭和59年からの実績があるからこそだと思います。また品質向上モニター制度を通じて、“お客さまにより分かりやすい説明をしたい”、“保険金の正確かつ公平な支払いにつなげたい”という全社一丸となった取組みを感じています。今後も品質向上に継続的に取り組み、「お客さま満足」の創造を期待します。

職員からの声

職員からの提案を業務改善につなげる 品質保証推進運動

平成19年12月より「品質保証推進運動」を実施しています。全職員がお客さまの目線で提案を行い、「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて取り組む運動として、お客さまの立場に立ったサービスや業務フローの改善を求める多くの提案が本社担当部門に届きました。

提案総数4,751件のうち、お手続きに必要な書類の改善など、これまでに約1,200件を実施しており、半年に一度進捗を確認しながら、順次検討・実施を進めています。

社内品質モニター

社内品質モニターは、日常お客さまと接して感じた疑問点や気づき等を本社所管へ提案する役割を担っています。「社内品質モニター・セミナー」を地域ごとに開催し、お客さま満足の向上に関連する諸課題に対して、積極的な意見交換を行っています。モニターの意見・提案は各種業務やサービスの改善等に生かしています。