

継続的な業務プロセスの改善

お客さま本位の健全な業務プロセスの構築に向けて改善を図り、これを遂行することで高い「品質」を提供していきます。

品質保証新宣言

第七宣言

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。

お客さまから寄せられた「声」から実現した具体的な改善事例を紹介します。

個人保険のお客さまの声



ご契約時

複雑な商品ラインアップを見直し、分かりやすくしてほしい。

改善策

主力13商品を3商品へ統合し簡素化を実現しました。(平成20年10月)
終身保険と終身医療保険について販売名称をそれぞれ「順風人生」、「主役人生」に統合しました。また「新『堂堂人生』」を廃止しすべて「堂堂人生」への一本化を図りました。



ご契約期間中

約款冊子がとても厚く、自分の契約と関係のない記載が多いので、分かりやすくしてほしい。

保険料の支払いが滞った場合の取扱いや手続きの案内通知が分かりづらい。

改善策

業界初の実施として、更新時等の「ご契約期間中」にお客さまへ提供する保険約款について、ご契約内容に合わせた「お客さま専用の保険約款」を提供しました。(平成20年5月)

改善策

保険料の払い込みがなかった場合にお送りする各種通知について、より分かりやすく、より手続きしやすいものへと見直しました。(平成20年7月)
ご契約が失効した場合にお送りする通知では、ご契約の復活をお勧めする一方で、払戻金のあるお客さまには請求書を同封し受取手続きをしやすいしました。(平成20年11月)



お支払い時

保険金・給付金の支払内容についての照会は専門スキルのある担当者に回答してほしい。

改善策

お客さまからのお問い合わせに、より正確かつ迅速に対応するため、保険金・給付金のお支払内容等に関するお問い合わせに専門の担当者がお答えする保険金・給付金専用のコールセンターを新たに設置しました。(平成21年1月)

企業体保険のお客さまの声



ご契約時

確定給付企業年金契約時の書類をもっと分かりやすくしてほしい。

改善策

ご照会の多い確定給付企業年金の契約申込について、手続きの概要や必要書類一覧等をまとめたお客さま向け文書を新設しました。(平成20年9月)
申込書の記入項目を大幅に削減しました。(平成20年12月)



ご契約期間中

確定拠出年金の加入者への継続教育をもっと効率よく実施したい。

改善策

継続教育サービスの一環として、低廉なコストで簡単に学習できる「継続教育eラーニング」サービスを新たに提供しました。(平成21年10月)
《学習内容》確定拠出年金制度・資産運用・ライフプラン



お支払い時

高度障害保険金が支払われる場合や支払われない場合がよく分からない。

改善策

団体保険の高度障害保険金・障害給付金のご請求時に、保険金が支払われる場合、支払われない場合について記載したチラシのご提供を開始しました。(平成21年6月)