

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、ご意見等、お客さまの声を積極的に受け入れ、速やかに対応し、「品質」の向上に活かしています。

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」を経営に反映させていくために、「エコシステム」を1992年に構築しました。これは、お客さまとの接点を通じて寄せられる「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。

当社はデータベース化された「お客さまの声」の分析・検討および改善策の立案・実行を社内に組織された「品質保証推進専門委員会」で行っています。具体的には、毎月の「VOC会議※」で分析し、当社の問題点を整理した後、必要に応じてプロジェクトチーム等を設置し、具体的改善策の立案・実行をしています。その取り組みは「経営会議」等に報告し、必要な対策を講じています。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、よりお客さまのご要望に応えるよう改

善を図っています。

当社では、この仕組みを通じ、さらなるお客さま満足度の向上のために、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)やホームページ等でお客さまへフィードバックしています。

※ VOC:Voice of Customer(=お客さまの声)の略。

お客さま満足度の把握

■ 全国お客さま調査の実施

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ています。

お客さま満足度は、個人のお客さま(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方式の調査により、客観的に把握しています。2009年度個人のお客さまの総合満足度は過去最高水準の82.6%となりました。

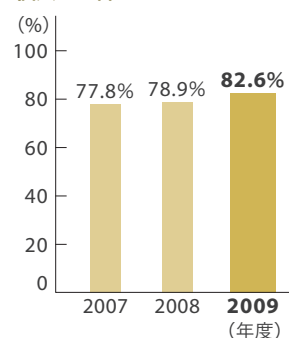
2009年度全国お客さま調査の結果

	送付数	回答数
個人のお客さま	38,441名	11,812名
法人のお客さま	3,434社	1,590社

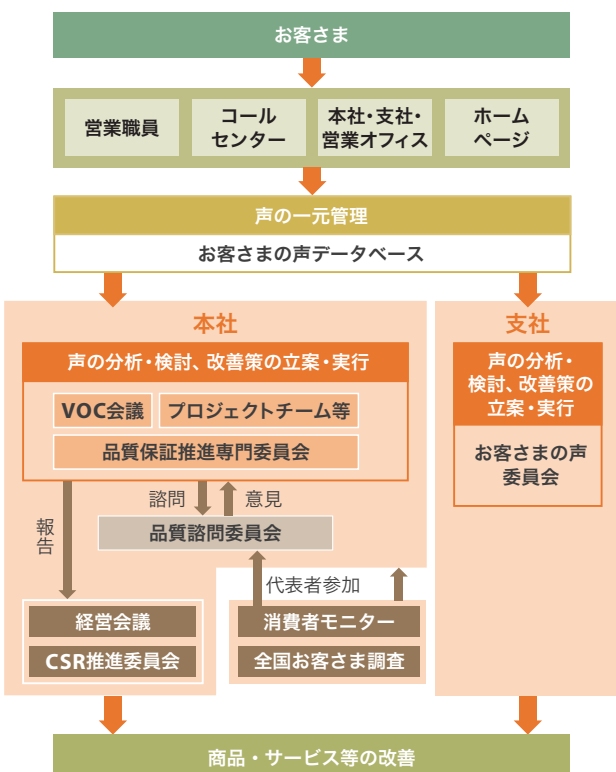
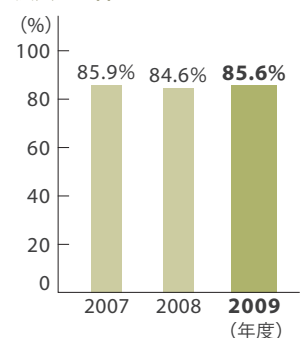
総合満足度の状況

「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合

個人のお客さま



法人のお客さま



■ 調査結果の活用

調査結果は各部の取り組みに反映させるとともに、「品質保証推進専門委員会」を中心としたお客さま満足の向上の取り組みに役立てています。

例えば、「ご契約のしおり一約款」に関する満足度が低かったため、2009年10月にCD-ROM化を実施し、電子媒体ならではのさまざまな機能をご利用いただけるようになりました。

お客さまからの声

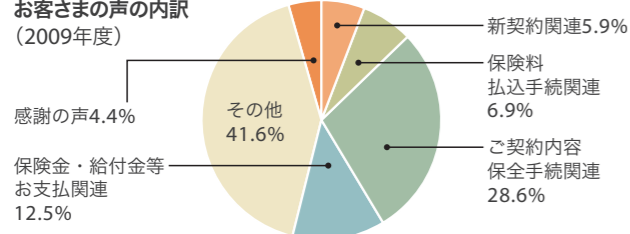
当社は、お客さまから寄せられたご意見・ご要望を広く収集して、経営の改善につなげることが重要であると考えており、苦情については、「当社が販売するすべての保険商品(がん保険・損害保険等の提携商品含む)、営業活動、職員の態度・マナー、事務制度や約款等への当社に対するお客さまからの不満の表明(匿名者からのお申し出を含む)のすべて」と定義しています。その上で苦情への対応は当社の全部門において最優先の課題と位置付け、誠実かつ迅速な対応を徹底しています。

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

お客さまの声(苦情・感謝の声)の受付件数と内訳

	2007年度	2008年度	2009年度
苦情	80,821件	88,987件	116,274件
感謝の声	5,085件	6,056件	5,326件

お客さまの声の内訳(2009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

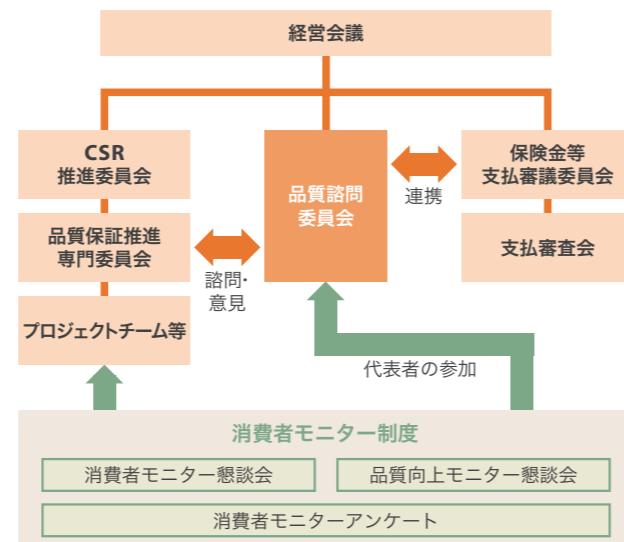
保険に対する関心の高まり等が挙げられます。加えて、昨年度は800万人を超えるお客さまに対して、株式会社化・上場に関するご案内や必要なお手続きのご通知等をお送りしたことで、多くのご照会やご意見をいただいたこと、さらに会社として苦情の把握に努め、積極的に声をお聞きしていることも影響しています。お客さまの声を確実に把握し、商品開発や各種サービス等の改善に積極的に反映させることで苦情の減少につなげていきたいと考えています。

消費者からの声

■ 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2006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」等で審議された事案、「消費者モニター制度」を活用して取り組んだ事案・調査結果等について諮問し、各委員会から寄せられたご意見等をさまざまな業務プロセス改善に反映させています。

品質諮問委員会の位置付け



2009年度品質諮問委員会議題

第1回 (2009年5月)	<ul style="list-style-type: none"> ● 2008年度品質保証推進専門委員会報告 ● 業務改善計画進捗状況
第2回 (2009年10月)	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまに対するご説明・ご提案のさらなる品質向上について ● 重要事項説明の強化・約款のCD-ROM化など

■ 消費者モニター制度

広く消費者の皆さまからご意見をいただくために、1984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の方々等に消費者モニターとしてご協力いただき、商品・サービス等についてご意見・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

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・ご要望等をいただいています。

主なテーマ

- 「ご契約のしおり一約款」の充実
- 約款のCD-ROM化

品質向上モニター懇談会

首都圏を中心に、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・改訂等に関してご意見・アドバイス等をいただいています。

主なテーマ

- 重要事項説明書(注意喚起情報)の改訂
- 生涯設計レポートの改訂

■ 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の定期的な訪問を実施し、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・相談や相談員の方々からのご要望等を収集しています。

VOICE

消費者からの声)))

今後もお客さま目線での継続的な改善取り組みに期待します

消費者モニター懇談会では、約款をはじめ消費者が情報として手にする多くの書面が、会社視点の一方的なものとならないよう、また「伝えるべき情報」に分かりやすさ・使いやすさが加わるように、忌憚のない意見を述べさせてもらっています。社内外からのお客さま目線での改善提案を取り入れ、実行していく姿勢は、モニター制度運営の実績からくるものかと思われます。

保険金等の正確で公平な支払いを実現するためには、消費者も保険会社からの情報をしっかりとキャッチし、明確な目的を持って保険商品を選ぶ必要があります。今後も受け取る側の立場に立った有益な情報提供への継続的な取り組みに期待します。



NPO法人
消費者情報ネット 理事
山木 香代様

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

2007年12月より「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて「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、お客さまの立場に立ったサービスや、業務フローの改善につなが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、お客さまへお届けする通知の改善等、1,600件を超える提案を実施(予定含む)しており、今後も検討を進めていきます。