

第五宣言

社外の方々から幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の仕事や会社の経営に反映します。

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」を経営に反映させるべく、「エコシステム」(1)という仕組みを1992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、「お客さまの声」を集約・分析

し、経営や業務改善に反映させる仕組みです。具体的には、毎月の「VOC会議」*で分析し、課題を整理後、改善策を立案・実行しています。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、「消費者モニター制度」等を通じ消費者の立場からのご意見・アドバイスをいただくことで、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。

* VOC:Voice of Customer

お客さま満足度の把握

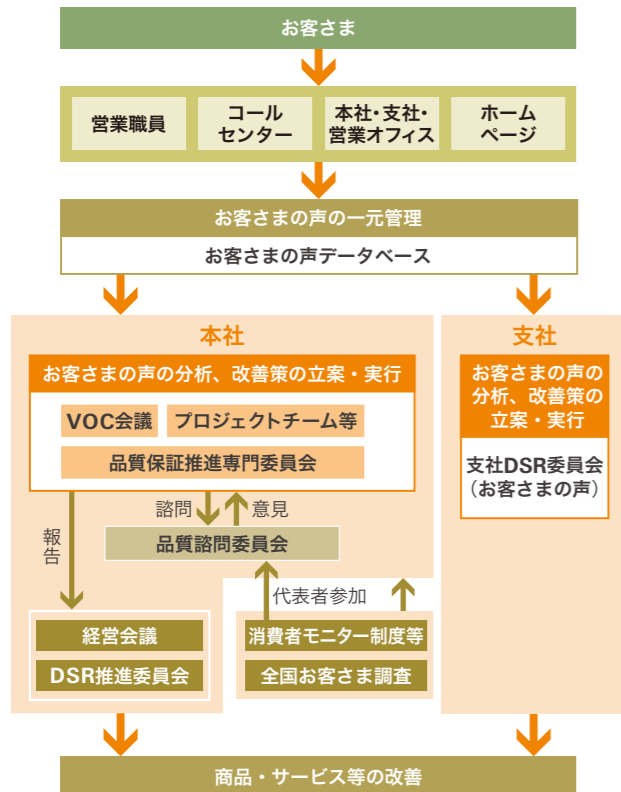
経営基本方針に掲げる「最大のお客さま満足度の創造」の達成度を測る指標として、お客さま満足度を毎年把握しています。個人のお客さま(ご契約者)および法人のお客さまを対象とし、外部機関によるアンケート

方式の調査「全国お客さま調査」を実施しています(2)(3)。

調査によって把握するお客さまの総合満足度を中期経営計画の目標値の一つとし、本社各部の取り組みに反映させるとともに、「品質保証推

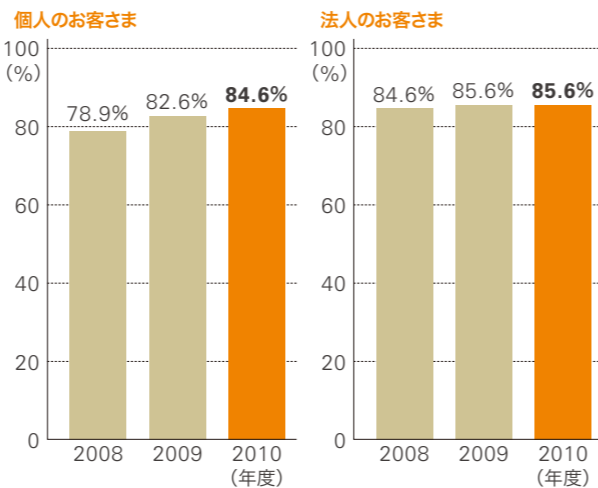
進専門委員会」を中心としたお客さま満足度の向上の取り組みに役立てています。近年は特に相対的に満足度の低い「情報提供・サービス分野」の向上に向け、さらなる改善に努めています。

1 エコシステム



2 全国お客さま調査の結果

総合満足度「満足」「やや満足」と回答されたお客さま



3 全国お客さま調査の送付数と回答数

	送付数	回答数
個人のお客さま	35,897名	11,303名
法人のお客さま	2,426社	1,106社

お客さまの声

当社は、お客さまから寄せられた苦情および感謝の声を広く収集しています(4)(5)。

苦情への対応については、当社のすべての部門において最優先の課題と認識し、誠実かつ迅速な対応を徹底しています。さらに、収集した苦情を基に、商品やサービス等の改善に取り組んでいます(6)。

また、営業活動、電話窓口等での対応や事務手続き等に関していただいた感謝の声についても、お客さま満

足のさらなる向上につなげるため、積極的に社内にて共有化を進めています。

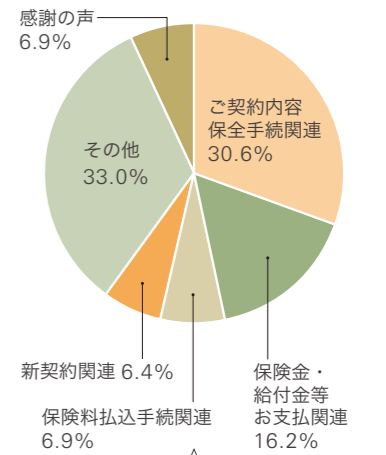
お客さま懇談会

全国の支社で定期的に「お客さま懇談会」を開催し、商品・サービス等の改善に向けてお客さまのご意見・ご要望を直接お伺いしています。2010年度に開催した懇談会では、「営業職員活動」、「商品開発」、「広告・宣伝活動」などに関してご意見・ご要望をいただきました(7)。

4 お客さまの声の件数と内訳

	2010年度
苦情	79,547件
感謝の声	5,864件

5 お客さまの声の内訳 (2010年度)



- 主な内容
- 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
 - 新契約関連: 加入時の説明に関するご不満等

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いただくことを目的に2006年に「品質諮問委員会」を設置しました。具体的には、「品質保証推進専門委員会」で検討された課題等について諮問し、各委員から寄せられたご意見等を業務改善に反映させています。

消費者モニター制度

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、消費生活センターの相談員、消費生活アドバイザー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。

6 改善事例

	お客さまの声	改善策
ご契約時 [個人]	手頃な保険料で入院・手術等に備えたい。 今加入している第一生命の保険を最新の医療保障へ見直したいが、健康状態の問題で見直しができない。診査や告知が不要な保障見直し制度があると良い。	メディカルエールの発売 充実した医療保障をお手頃な保険料で準備できる、株式会社化後初の無配当タイプの商品である無配当定期医療保険「メディカルエール(定期型)」・無配当終身医療保険「メディカルエール(終身型)」を発売しました。(2011年1月) メディカルスイッチ等の実施 新たな保障見直し制度として、ご加入済の医療特約を「医師の診査や健康状態の告知なし」で、「メディカルエール(終身型)」に変更可能な医療保障変更制度「メディカルスイッチ」を開始しました。これにより、医療の保障期間を一生保障へと延ばしつつ、保障内容も見直すことが可能となりました。また、「メディカルスイッチ」と同様に医的選択なく保障内容を見直すことができる特約変更の取り扱いも開始しました。(2011年1月)
ご契約期間中 [法人]	インターネット上で確定給付企業年金の保全手続きができるようにしてほしい。	お客さまの利便性向上のために、確定給付企業年金の各種保全手続き等ができるシステム「確定給付企業年金オンラインサービス」をご提供しました。(2010年6月)
お支払い時 [個人]	保険金請求者本人が入院中であり、営業職員の面前での手続きが困難である。営業職員が会わなくても、本人が請求書に自署すれば済むようにしてほしい。	ケガやご病気による保険金や給付金の請求手続きについては、原則として、ご請求者さまが営業職員の面前での自署でなくても手続きできる仕組みにしました。(2011年3月)

7 お客さま懇談会



* 契約引受形態が当社単独または幹事であるお客さまを対象に、業務委託先である企業年金ビジネスサービス(株)より提供。