

## お客様から寄せられた苦情の概況について

2009年4月から9月にお客様から寄せられた苦情の概況についてお知らせします。

弊社では、「最もプロ意識の高い生命保険会社を目指す」というビジョンのもと、商品開発、販売体制、そしてアフターサービスなどにおいて、「お客様第一主義」に徹した取り組みをおこなっています。

いただいたご苦情は、できるだけ早く解決できますよう全力をあげて取り組みますとともに、貴重なご意見として業務改善に活かし、お客様に一層のご満足をいただける経営をめざしています。

### お客様から寄せられた苦情の内訳（2009.04～2009.09）

2009年4月～2009年9月に寄せられた苦情は、合計2,865件となっています。苦情の内容は「解約など、契約後のお手続きに関するもの」が840件、「保険金・給付金」に関するものが619件などとなっています。

苦情項目		苦情件数 (括弧内は占率)
1	保険契約のご加入に関するもの	367件 (12.8%)
2	保険料のお払い込みに関するもの	361件 (12.6%)
3	解約など、契約後のお手続きに関するもの	840件 (29.3%)
4	保険金・給付金に関するもの	619件 (21.6%)
5	その他	678件 (23.7%)
合計		2,865件 (100%)

苦情の各分類に含まれる主な事例は次のとおりです。

保険契約のご加入に関するもの	・ご加入の際の説明が十分でなかったことへのご不満等 ・お客様のご希望と異なる保障内容に関するご不満等
保険料のお払い込みに関するもの	・保険料のお支払等に関するご不満等 ・失効に関するご不満等
解約など、契約後のお手続きに関するもの	・解約のお手続きに関するご不満等 ・保険金の減額等のご契約内容変更に関するご不満等
保険金・給付金に関するもの	・満期・死亡保険金、入院給付金のお手続きに対するご不満等 ・死亡保険金、入院給付金のお受取時のご不満等
その他	・上記以外のご不満等

苦情の定義： お客様からの申し出のうち、不満足の説明があったものすべてとする。

## お客様の声を反映した主な業務改善事例（2009.04～2009.09）

### （1） 保険契約のご加入に関するもの

お客様の声	新しい契約を申し込む前に、事前に保険に加入できるかどうかを確認するために病院で診査を受けたが、回答が遅い。
改善内容	<b>事前の査定について迅速にご対応できるようにしました。</b> 査定日数を大幅に短縮し、さらに営業現場と本社との通信に専用データベースの使用を開始し、事前の査定について迅速にご対応できるようにしました。

### （2） 解約など、契約後のお手続きに関するもの

お客様の声	（ユニバーサル型保険）特約解約や特約減額の手続書類の記入がむずかしい。
改善内容	<b>特約解約や特約減額の手続書類をわかりやすく改訂しました。</b> 手続書類を改訂するとともに、別途、保障一覧を作成し、保障内容をわかりやすくしました。

お客様の声	（ユニバーサル型保険）特約の保険料払込が満了したので、毎月定期的に支払う保険料の金額を変更したが、手続が完了した通知が送付されてこない。
改善内容	<b>特約満了時の定期払込保険料（毎月等定期的にお支払いいただく保険料）の変更手続完了通知の送付を開始しました。</b>

お客様の声	マニユライフ生命で複数件数の保険に加入しているが、保障内容が記載されている一覧がほしい。
改善内容	<b>随時、ご加入されています保険の一覧表を作成いたします。</b> ご希望のお客様は、営業担当者へご連絡ください。

### （3） 保険金・給付金に関するもの（満期保険金・年金等を含みます）

お客様の声	（投資型年金保険）年金支払手続き書類を送付したが、保険証券が未提出との手続の不備の通知が来た。
改善内容	<b>お客様にご送付いたします年金お支払手続時の提出書類のチェックシートを大きな字にし、見やすくいたしました。</b>

お客様の声	マニユライフ生命の複数の契約で、入院給付金が送金された。その支払計算書が送付されたが、契約毎に送付されるので、わかりにくい。
改善内容	<b>複数契約の入院給付金等の支払計算書を、受取人様単位で1通の封筒に同封しての送付を開始しました。</b>

お客様の声	営業担当者に〇〇手術が保険給付の対象になるか確認したが、回答が遅い。
改善内容	<b>社内で使用する「手術便覧」を改訂し、支社・営業所でも閲覧できるようにしました。</b> お客様から手術が保険給付の対象になるか否か等ご照会をお受けした際に、従来よりも迅速に回答できるようにしました。

#### (4) その他

お客様の声	コールセンターにつながりにくい。
改善内容	<b>オペレーターの増員や、モニタリング制度・リーダー制度の導入等をし、改善に努めています。</b>

お客様の声	(投資型年金保険)「四半期運用実績のお知らせ」の送付を早めて欲しい。
改善内容	<b>改善により、従来と比較して少なくとも2~3日早く送付することができるようになりました。さらなる改善をはかってまいります。</b>