

2006年6月30日

マニユライフ生命保険株式会社

### お客様の声を反映した主な業務改善策(2005年度)について

マニユライフ生命保険株式会社(以下、当社)では、お客様の声を反映して2005年度に実施した主な業務改善策について下記のとおりご報告させていただきます。

当社は、お客様へ最高のサービスをご提供するため、マニユライフ・ファイナンシャル・グループ共通の価値基準「**PRIDE**」に従って行動しています。

#### マニユライフ生命の基本的価値基準「**PRIDE**」

Professionalism プロフェッショナリズム

Real Value to our Customers お客様への真の価値の提供

Integrity 社会的責任を果たす誠実な会社

Demonstrated Financial Strength 実績が示す強靱な財務体質

Employer of Choice 働きたいと誰もが思う会社

お客様へ真の価値をご提供するため、当社では、平成18年1月より「**お客様第一主義プロジェクト**」を発足させ、営業活動から、保険契約のお引受け、保険金・給付金のお支払いまで、一連の業務改善の取り組みを開始しています。

## ・「お客様の声」把握方法

### 1-1 平成17年2月実施「お客様満足度調査」

|       | お客様満足度調査   |
|-------|--|
| 調査方法  | アンケートの郵送   |
| 調査対象者 | 2002/4/1～2004/12/31に<br>ユニバーサルタイプの保険(ManuFlex / ManuMed)にご加入<br>されましたお客様から無作為に抽出 |
| 対象数   | 1,400人   |
| 回答数   | 220人   |
| 実施期間  | 2005/2/15～2005/2/28  |

### 1-2 平成 17 年 6 月 7 月実施「ご解約されたお客様調査」

| ご解約をされたお客様調査 |   |
|--------------|---|
| 調査方法         | アンケートの郵送  |
| 調査対象者さま      | 2004/4/1～2005/3/31 に<br>ユニバーサルタイプの保険（ManuFlex / ManuMed）をご解約<br>をされたお客様から無作為に抽出 |
| 対象数          | 1,500 人   |
| 回答数          | 237 人   |
| 実施期間         | 2005/6/30～2005/7/22   |

### 1-3 平成 17 年度当社にお客様から寄せられたご意見・ご苦情

苦情件数 2005 年 4 月～2006 年 3 月 合計 1,131 件

## . 実施事項

### 1. 商品開発

#### 1-1 投資型年金「プレミエール」「マニユプライム」の機能強化（平成 17 年 5 月）

運用期間満了後に、年金受け取りを条件に年金原資の最低保証をしていた「プレミエール」と「マニユプライム」の商品機能を、運用期間満了後、お客様が一括受け取りを希望される場合も、年金原資の最低保証をするよう改善しました。

#### 1-2 「ユニバーサル変更プラン」の導入（平成 17 年 6 月販売開始）

当社がユニバーサルタイプの保険の前に販売いたしました終身保険・定期保険等の従来型商品から、保険料払込・保障の自在性や、ボーナスバリュー等の新しいサービスを受けられるユニバーサルタイプの保険「マニユフレックス」「マニユメッド」へ保障見直しができる制度を開発・導入いたしました。

#### 1-3 ユニバーサルタイプの保険「マニユステップ」の開発（平成 17 年 10 月販売開始）

ユニバーサルタイプの保険の保障機能につきましては、様々な充実をはかってまいりましたが、貯蓄機能の充実により特別勘定による運用手段を特約として追加した商品「マニユステップ」を開発し、販売を開始いたしました。

#### 1-4 ご契約初年度より一定額までの引出が可能な投資型年金保険の開発

(平成 17 年 11 月販売開始)

受取額の最低保証があり、ご契約初年度より一定額までの引出が可能なタイプもそろえた投資型年金保険を開発し、販売を開始いたしました。

#### 1-5 お客様の声を反映した商品開発体制の確立

商品開発の過程で、お客様のニーズを的確に把握できるよう、「お客様満足度調査」や「ご解約をされたお客様調査」を実施するとともに、営業担当者の代表から意見聴取をする FAB「Field Advisory Board」ミーティングを随時実施しています。また、よりお客様の声を反映した商品開発体制を整えるため組織の見直しを行いました。

## 2. 業務改善

#### 2-1 営業支援ポータルサイト「ManuTouch」の機能強化

(平成 17 年 6 月開始)

お客様によりタイムリーな情報提供を実施できるように、ウェブベースのテクノロジーにより営業担当者がどこにいてもお客様の既契約情報を照会できる「契約内容照会」機能を開発しました。

#### 2-2 53 種類のお手続き請求書の改定、統合

(平成 17 年 8 月改定、統合)

お手続き請求書の不備が少なくなるよう「解約手続き請求書」を含む 53 種類のお手続き請求書を改定いたしました。また、従来はユニバーサルタイプの保険と定期保険や終身保険といった従来型の保険とは「解約手続き請求書」が別々でしたが、同一のお手続き請求書に統合しました。

#### 2-3 「中途付加プロセス改善プロジェクト」の発足

(平成 17 年 9 月開始、平成 18 年 9 月導入)

ユニバーサル型保険の柔軟性を活かし、お客様ニーズによりきめ細かくお応えするため、「中途付加プロセス改善プロジェクト」を発足させました。

#### 2-4 ユニバーサルタイプの保険「マニフレックス」「マニユメッド」「マニユステップ」に月 2 回の保険料口座振替日の導入

(平成 17 年 11 月開始)

「猶予期間中のお知らせ」が行き違いで送付される場合の原因の 1 つとして、従来毎月 1 回 26 日 (27 日) の保険料口座振替日しか取扱っていないことがありました。毎月 12 日の保険料口座振替日を新しく制度導入し、契約日によって 12 日にも口座振替が可能となりました。その結果、制度導入後のご契約につきましては、行き違いで「猶予期間中のお知らせ」が送付されることはなくなりました。

#### 2-5 引出予約機能を備えた投資型年金保険について「引出予約手続完了のお知らせ」の発行

(平成 18 年 1 月開始)

証券送付の 1 週間後に「引出予約手続完了のお知らせ」を送付することによりご加入の投資型年金保険の引出予約内容を確認しやすいようにいたしました。

## 2-6 「ノンスモーカーセールスプロセス」の改善 (平成 18 年 4 月開始)

これまでも取り扱っていた「無解約返戻金型非喫煙者定期保険特約」「低解約返戻金型非喫煙者終身保険特約」のセールスプロセスを抜本的に改善し、非喫煙者のお客様には、保険料率がより優位な被喫煙者料率をおすすめする体制を整えました。

## 3. その他

### 3-1 社会貢献活動

当社は、地域社会の一員としてさまざまな社会貢献活動を継続的に実施しています。

3-1-1 愛知万博に協賛し、以下の活動を実施しました。

病気と闘う子供たちの支援

障害をお持ちの子供たちの支援

民間非営利組織ジュニア・アチーブメントと共同で青少年育成活動

世界各国の大学生による模擬国連を実施し、国際交流の推進

3-1-2 献血活動

3-1-3 ガン撲滅をテーマとした「テリーフォックスラン」への参加

3-1-4 新潟県中越地震支援のための募金活動

### 3-2 営業担当社員教育

「日本で最もプロフェッショナルな生命保険会社」を目指し、各種トレーニングを営業担当社員に対して実施し、お客様のご要望にお応えするよう努めています。

3-2-1 MAST(マニユライフ・アカデミー・スタートアップ・トレーニング)

・当社のビジョン、バリュー、生命保険の意義・必要性・コンプライアンス

3-2-2 ITC(イニシャル・トレーニング・コース)

・セールス・プロセスの詳細、商品知識、コンプライアンス

3-2-3 MASCL(マニユライフ・アカデミー・システムチェック・コンプリヘンシブ・ラーニング)

・実践的セールス・プロセス、コンプライアンス

3-2-4 MASCL フォローアップトレーニング

3-2-5 マネージメントトレーニング

### 3-3 お客様へのご案内・各種情報提供

常に変化するお客様のニーズに適切に対応するため、各種情報提供を積極的に行っています。

3-3-1 満期をお迎えになるお客様に対して最新の当社商品のご紹介

3-3-2 ホームページからのタイムリーな情報提供、および各種手続きの受付