

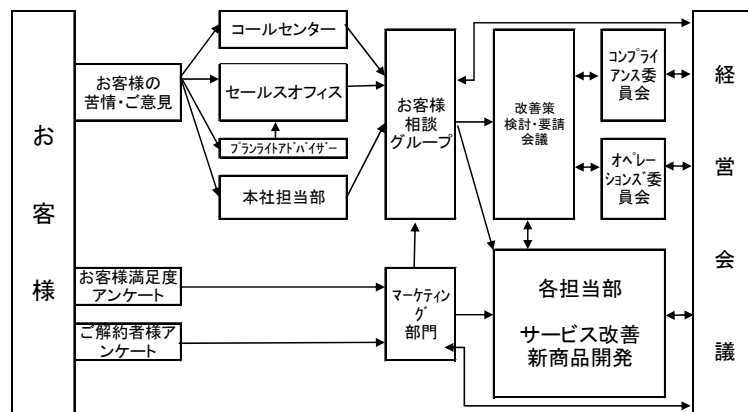
お客様の声を反映した主な業務改善（2006年度）について

マニユライフ生命では、「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。そして「お客様の声」を貴重なご意見として業務改善に活かしていくことで、お客様に一層ご満足いただける経営をめざしています。

1. お客様の声を収集して業務改善につなげる体制

お客様のご意見・ご要望・苦情等から業務改善を図ることを目的とした会議を毎月開催し、課題を洗い出し、改善策等の検討・実施をしています。この取組状況は、経営層に報告され、フォローされる仕組みとなっており、改善策の実施を通じて、「お客様の声」を経営に反映させています。

当社の「お客様第一主義」は、お客様のさまざまなご要望に「正確」・「迅速」にお応えするとともに、お客様にとっての「分かり易さ」を大切に、ご満足いただいたお客様の笑顔を当社の喜びとしています。



*多くのお客さまの声を把握するよう努めています。

営業現場・コールセンター・本社担当部において、お客様から頂戴いたしましたご意見を「苦情定義」に従って分類する活動をより積極的に行い業務改善につなげる体制を強化した結果、2006年度は苦情件数 4427 件と昨年に比べてより多くのご意見を把握することができました。

(苦情件数 2005年度 1174 件、 2006年度 4427 件)

苦情の定義： お客様が、契約した商品や利用したサービス（相談、照会、手続依頼、連絡）に対して、あるいは会社が約束した（またはお客さまが当然受けられると期待した）サービスが受取れなかったことに対して、不満を持つことから発生する申し出

2. お客様の声

(1) 苦情受付状況

2006年4月～2007年3月に寄せられた苦情は、4,427件となっています。苦情の内容は「保険金・給付金」に関するものが1,487件、「解約など、契約後のお手続きに関するもの」が1,056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	665件 (15.0%)
2	保険料のお払い込みに関するもの	643件 (14.5%)
3	解約など、契約後のお手続きに関するもの	1,056件 (23.9%)
4	保険金・給付金に関するもの	1,487件 (33.6%)
5	その他	576件 (13.0%)
合計		4,427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	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・上記以外のご不満等

(2) お客様満足度アンケート・解約をされたお客様アンケート

調査方法	アンケートの郵送	
	【お客様満足度アンケート】	【解約をされたお客様アンケート】
調査対象者	2005/4/1～2006/3/31 にご加入されたお客様から無作為に抽出	2005/4/1～2006/3/31 にご解約されたお客様から無作為に抽出
対象数	1500 人	1500 人
回答数	226 人	232 人
実施期間	2006/7/18～2006/8/24	

アンケートの主な結果

注 数字は満足・どちらとも言えない・不満の占率です。

	項目	お客様満足度アンケート			解約をされたお客様アンケート		
		満足	どちらとも言えない	不満	満足	どちらとも言えない	不満
商品	保障内容の充実度	66%	30%	4%	56%	37%	7%
	保障内容選択の自由度	68%	29%	3%	54%	38%	8%
	保険料を自在に変更できる	65%	32%	3%	51%	44%	5%
	情報提供等アフターサービス	41%	43%	16%	28%	48%	24%
営業担当者	礼儀、言葉遣い、身だしなみ	79%	18%	3%	67%	22%	11%
	対応の手際良さ	71%	24%	5%	57%	24%	19%
	お客様のニーズに積極的に対応する姿勢	73%	20%	7%	59%	25%	16%
	契約後のアフターサービス	64%	25%	11%	48%	27%	25%
パンフレット	見やすさ・分かりやすさ	63%	29%	8%	50%	41%	9%
情報提供	新たな情報を提供の内容	51%	43%	6%	45%	50%	5%
保険金支払	支払い手続きの説明の分かりやすさ	70%	22%	8%	53%	31%	16%
	支払い手続きの迅速さ	70%	20%	10%	50%	26%	24%
	担当者の的確さ、手際良さ	74%	18%	8%	56%	24%	20%

3. お客様の声を反映した主な業務改善事例（2006年度）

（1） 正確な保険金給付金お支払のための体制強化

お客様の声	<ul style="list-style-type: none"> ・手術をしたが、手術保障の対象外と聞いた。本当か。 ・入院し給付金が送金されたが、金額は正確なのか。
改善内容	<p>正確な保険金給付金お支払のために体制強化をしました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.支払点検機能の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・2次・3次査定を実施し、正確なお支払に努めています。 2.品質管理チームの創設 <ul style="list-style-type: none"> ・査定品質の向上をはかっています。 3.不払案件の他部署での審査の開始 <ul style="list-style-type: none"> ・従来 担当部だけで決定していましたが、他部署での検証後お客様にご通知をすることを開始しました。 4.陣容の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・査定者を中心に陣容の増員、同時に管理職も増員し、お支払部門の体制を強化しました。 5.システムの再構築 <ul style="list-style-type: none"> ・事務ミスを未然に防止するためにシステムを再構築しました。 6.ご請求漏れを防ぐための定期案内の開始 <ul style="list-style-type: none"> ・お支払事由発生連絡を受けましたが、ご請求がないお客様へのご請求案内を開始しました。 ・書類等が不備のまま手続が滞っているお客様への定期的ご案内を開始しました。

（2） ご照会・ご相談体制の強化

お客様の声	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの投資型商品の運用状況を見やすくしてほしい。 ・時期によってコールセンターにつながりにくい。 ・保険金給付金が支払われないと聞いたが詳しく説明してほしい。 ・「投資型商品」の四半期報告をもっと詳しくしてほしい。
改善内容	<p>ホームページをさらに使い易くしました。 （デザインの大見直し・運用レポートページの改訂）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.より簡単、確実に必要な情報をご覧いただけることを目的に、より必要な情報にアクセスし易いように改善しました。 2.各種投資型年金商品の運用レポートページを見やすいように改善しました。

	<p>コールセンターの人員増強、ご相談（苦情）対応者の人員を増強しました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. コールセンターにつながりやすいようコールセンターの人員を増員しました。 2. ご相談（苦情）対応者の人員を強員し多くのお客さまに迅速に対応できるよう努めています。 <p>保険金給付金不払等についてのご相談・苦情体制を強化しました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不払の場合のお客様宛文書の送付対象の拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・ お支払ができない際の文書の送付について従来より対象範囲を拡大しました。お支払いできない理由について、お客様が理解しやすいように努めています。 2. 保険金給付金に関する専門のご相談（苦情）対応者の人員を増員し迅速に対応できるよう努めています。 3. ホームページに「保険金・給付金がお支払出来る場合、出来ない場合に関する事例」を掲載しました。 4. 「進捗管理システム」の導入 <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金・給付金のお支払査定を進捗状況のご照会に迅速にご回答できるよう改善しました 5. 保険金給付金お支払の際に調査をさせていただき、お支払までに時間がかかる場合につきまして、進捗状況のご案内を一部開始しました。 <p>投資型年金 四半期報告に同封の「クォーターリー・パフォーマンス・レポート」に「ファンド設定来の基準価格の推移」の掲載を開始しました。</p> <p>お客様へ、より詳しいファンド情報の提供のため、掲載を開始しました。</p>
--	---

(3) ご加入の際に、ご契約内容を確認しやすくしました。

お客様の声	・証券が到着し内容を確認したが、加入の際の説明と相違する。
改善内容	<p>ご契約内容を確認しやすくしました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全商品の申込書控えを作成しました。 2. 注意喚起情報・契約概要の交付を開始しました。

(4) サービス内容について

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">・保険料引去り金融機関を増やしてほしい。・中途付加の手続をしたが、書類の不備があり、時間がかかった・契約はやめているつもりだが、解約の手続はしていない。
改善内容	<p>保険料お引去り取扱金融機関の拡大をしました。 保険料収納代行会社を変更し、保険料お引去り可能な金融機関を拡大しました。</p> <p>ご契約中途付加プロセスの改善をしました。 1.書類の不備が減少するよう申込書システムを改善しました。 2.中途付加特約の責任開始期をわかりやすくしました。 3.販売条件を緩和し、よりきめ細かくお客様のニーズにお応えできるようになりました。</p> <p>保険が失効した時に復活するか解約するかを、お客様が選択をしやすいうようにし、お手続の漏れを防ぐように務めました。 お客様が、復活するか解約するか検討しやすいうようにし、お手続の漏れがないように「復活のご案内」に解約返戻金の掲載を開始しました。</p> <p>解約手続のご案内の送付を開始しました。 ユニバーサルタイプ商品で、復活可能期間経過後、解約されていないお客様宛に「解約のご案内」を送付し、解約手続の漏れを防ぐよう努めています。</p>