

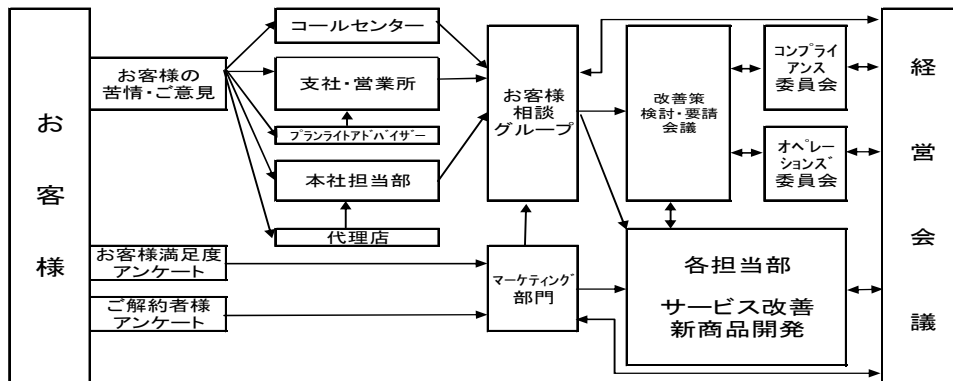
お客様の声を反映した主な業務改善（2008年度）について

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積極的に行い、業務改善につなげています。

(苦情件数 2006年度 4,427件、2007年度 8,233件、2008年度 6,719件)

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

2. お客様の声

(1) 苦情受付状況

2008年4月～2009年3月に寄せられた苦情は、6,719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1,789件、「保険金・給付金」に関するものが1,502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	953件 (14.2%)
2	保険料のお払い込みに関するもの	921件 (13.7%)
3	解約など、契約後のお手続きに関するもの	1,789件 (26.6%)
4	保険金・給付金に関するもの	1,502件 (22.4%)
5	その他	1,554件 (23.1%)
合計		6,719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

	【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	
調査エリア	全 国	
調査対象者	2007/4/1～2008/3/31 にご加入されたお客様から無作為に抽出	2007/4/1～2008/3/31 にご解約されたお客様から無作為に抽出
対象数	1,500 人	1,500 人
回答数	393 人	285 人
回収率	26.2%	19.0%
回答者性別	男性 43.4% 女性 56.6%	男性 43.0% 女性 57.0%
実施期間	2008/9/26 (金) ～ 2008/10/20 (月)	

アンケートの主な結果

【お客様満足度アンケート】

注 数字は満足・どちらとも言えない・不満の占率です。

満足には「やや満足」、不満には「やや不満」を含みます。

満 足 度 項 目		2007 年			2008 年		
		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
総合満足度		57%	39%	4%	59%	37%	4%
商品	保障内容の充実度	75%	24%	1%	77%	20%	3%
	保障内容選択の自由度	77%	22%	1%	78%	19%	3%
	保険料を自在に変更できる	68%	30%	2%	70%	28%	2%
	情報提供等アフターサービス	53%	38%	9%	50%	37%	13%
営業担当者	礼儀、言葉遣い、身だしなみ	84%	13%	3%	85%	11%	4%
	対応の手際良さ	80%	16%	4%	78%	16%	6%
	お客様のニーズに積極的に対応する姿勢	80%	17%	3%	82%	14%	4%
	契約後のアフターサービス	68%	23%	9%	71%	20%	9%
パンフレット	見やすさ・分かりやすさ	65%	30%	5%	67%	27%	6%
情報提供	新たな情報の提供内容	59%	37%	4%	61%	34%	5%
保険金支払	支払い手続に関する説明の分かりやすさ	79%	16%	5%	80%	16%	4%
	支払い手続きの迅速さ	77%	16%	7%	74%	18%	8%
	担当者の的確さ、手際良さ	81%	14%	5%	79%	14%	7%

【解約をされたお客様アンケート】

満足度 項目		2007年			2008年		
		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
総合満足度		49%	34%	17%	48%	38%	14%
商品	保障内容の充実度	66%	28%	6%	65%	33%	2%
	保障内容選択の自由度	66%	28%	6%	61%	38%	1%
	保険料を自在に変更できる	50%	44%	6%	51%	33%	16%
	情報提供等アフターサービス	29%	50%	21%	36%	45%	19%
営業 担当者	礼儀、言葉遣い、身だしなみ	69%	22%	9%	67%	27%	6%
	対応の手際良さ	61%	23%	16%	64%	26%	10%
	お客様のニーズに積極的に対応する姿勢	60%	30%	10%	60%	33%	7%
	契約後のアフターサービス	50%	27%	23%	54%	30%	16%
パンフレット	見やすさ・分かりやすさ	59%	36%	5%	53%	37%	10%
情報提供	新たな情報の提供内容	55%	40%	5%	44%	50%	6%
保険金 支払	支払い手続に関する説明の分かりやすさ	65%	29%	6%	69%	22%	9%
	支払い手続きの迅速さ	58%	28%	14%	74%	18%	8%
	担当者の的確さ、手際良さ	69%	20%	11%	77%	14%	9%

3. お客様の声を反映した主な業務改善事例（2008年度）

(1) 保険契約のご加入に関するもの等

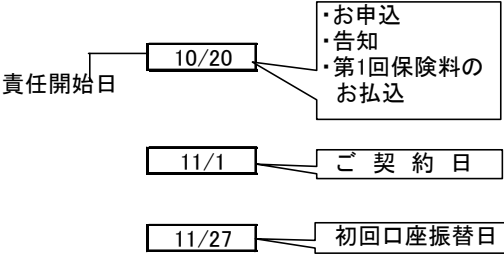
お客様の声	契約に加入したが、保険証券が届かない。
改善内容	全ての新契約保険証券を「簡易書留」による郵送にしました。 *また、ご契約後のお手続（内容の変更や名義の変更等）でお預かりしました保険証券をご返送する場合や、証券を再交付する場合等も「簡易書留」による郵送にしました。

お客様の声	（ユニバーサル型保険）契約を申し込む際、申込書の枚数も多く、何箇所も署名・押印しなくてはならず面倒だ。
改善内容	ユニバーサル型保険単数被保険者用申込書の枚数を少なくし、お客様の署名・押印箇所を少なくしました。

お客様の声	新しい契約を申し込んだが、契約成立等の回答が遅い。（または、査定状況を照会したが、回答が遅い。）
改善内容	新契約の査定日数を大幅に短縮しました。そして、お客様からの照会に対しましても迅速にご回答できるようにしました。 ワークフローイメージングシステムを導入し、従来よりも新契約査定にかかる日数を短縮し、さらに、お客様からのご照会への回答を迅速に行える体制としました。 同時に、査定体制の充実、業務フロー等の見直し、申込書類不備削減の社内教育等により査定日数を大幅に短縮しました。

お客様の声	新しい契約を申し込んだが、特別条件がつくとの連絡を営業担当者から聞いた。その理由を「個人情報開示請求」で請求するのに、手数料がかかるのはおかしい。
改善内容	個人情報開示請求手続きを無料化しました。

(2) 保険料のお払い込みに関するもの

お客様の声	(ユニバーサル型保険) 保険料の初回口座振替日がわからない。
改善内容	<p>ご契約日の属する月の27日に初回の口座振替を開始させていただきます。*注</p> <p>従来、口座振替日はご契約成立後でなければ、確定しませんでした。が、わかりやすいように改善いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 注：9月27日以降のお申込のご契約から適用しています。 * 注：契約日は、会社の責任が開始される日の属する月の翌月1日となります。 * 注：一部の契約は除きます。 <p>(例)</p>  <p>The diagram shows a horizontal timeline with three key dates marked in boxes: 10/20, 11/1, and 11/27. A bracket labeled '責任開始日' (Responsibility Start Date) spans from 10/20 to 11/1. A box containing 'お申込・告知・第1回保険料のお払込' (Application, Notification, and 1st Insurance Premium Payment) is connected to the 10/20 date. A box labeled 'ご契約日' (Contract Date) is connected to the 11/1 date. A box labeled '初回口座振替日' (First Payment Date) is connected to the 11/27 date.</p>

お客様の声	(ユニバーサル型保険) フレックスファンドの残高や、フレックスファンドから特約保険料が充当される等フレックスファンドの推移がわかる資料がほしい。
改善内容	<p>フレックスファンドへの入出金及び残高の推移を簡易版「フレックスレポート」に掲載いたしました。</p> <p>これは、年1回送付しております「フレックスレポート」(年次版)以外に、お客様のご希望により、随時発行しています簡易版「フレックスレポート」にフレックスファンドへの入出金及び残高の推移を掲載することにしました。ご希望のお客様は、コールセンター又は営業担当者へご連絡ください。</p>

(3) 解約など、契約後のお手続きに関するもの

お客様の声	(投資型年金保険以外の保険) 解約手続の際、手続書類に「必要書類」の案内が同封されてきたが、本人確認に必要な提出書類の説明がわかりにくい。
改善内容	解約手続必要書類のご案内(「ご提出いただく書類」)に、ご提出していただきます本人確認に必要な提出書類の公的証明書の見本の掲載を行い、案内をわかり易いものにいたしました。

お客様の声	(ユニバーサル型保険) フレックスファンドの一部引出手続の際、保険証券の提出を省略してほしい。
改善内容	フレックスファンドの一部引出手続の際、一定の条件のもと、保険証券のご提出をいただかないでお手続する取扱を開始しました。 *一定の条件につきましては、コールセンターまたは営業担当者にご照会ください。

お客様の声	(ユニバーサル型保険・投資型年金保険以外の保険) 解約手続きをして、解約金は送金されたが、送金の通知がまだ届かない。
改善内容	ご解約送金通知について従来よりも迅速にご送付するよう にしました。 従来よりも通知の作成頻度を多くして(毎日作成に変更)、ご送付するようになりました。

(4) 保険金・給付金に関するもの（満期保険金・年金等含みます）

お客様の声	入院給付金等を請求し、手続書類が郵送されたが、必要書類がわかりにくい。
改善内容	入院給付金等の給付金請求手続きのご案内を「疾病用」と「災害用」に分け、必要書類についてわかりやすい記載に変更しました。

お客様の声	入院給付金を請求した後、確認会社が来たが、その後連絡がない。今、どのような状況なのか。 *ご請求をいただき、診断書等を拝見させていただいた結果、被保険者様や医療機関等に事実確認をさせていただく場合がございます。その場合は、お支払いの可否決定までにお時間をいただくこととなりますので、ご了承くださいますようお願いいたします。
改善内容	事実確認開始後 25 日を経過しても事実確認が終了していない場合は、状況をお知らせするご案内のご送付を開始しました。

お客様の声	(ユニバーサル型保険・投資型年金保険以外の保険) 入院給付金等の明細が送付されたが、詳細な内容でない。
改善内容	保険金給付金の送金明細を詳細な内容に改善しました。

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、年金支払まで、何の連絡もない。
改善内容	「年金手続請求書類 受領のお知らせ」のご送付を開始いたしました。 年金支払開始 1 週間以前に年金手続請求書を受理しましたお客様宛に「年金手続請求書類 受領のお知らせ」のご送付を開始しました。

お客様の声	(投資型年金保険) 年金支払手続きに保険証券が必要と思わなかった。
改善内容	年金手続請求書をお客様へ送付する際、保険証券のご提出をお願いする旨記載した付箋の貼付を開始しました。

お客様の声	(ユニバーサル型保険・投資型年金保険以外の保険) 年金を受け取っているが、毎年、申出がなくても支払調書を自動で送付してほしい。
改善内容	年金全件の支払調書のご送付を開始しました。 従来一部の年金について支払調書を自動送付しておりませんでしたが、全件の支払調書のご送付を開始しました。

お客様の声	(ユニバーサル型保険・投資型年金保険以外の保険) 年金開始期を過ぎたら、解約できないことは知らなかった。
改善内容	年金手続案内に「年金開始後はご解約手続きができない」旨の内容を記載しました。 案内に記載することで、年金お手続き前にお客様へご注意の喚起を始めました。

お客様の声	満期保険金が送金されてきたが、送金明細が送付されてこない。
改善内容	満期保険金全件の送金案内のご送付を開始しました。 従来一部の満期保険金について送金案内をご送付しておりませんでしたが、全件の送金案内のご送付を開始しました。