

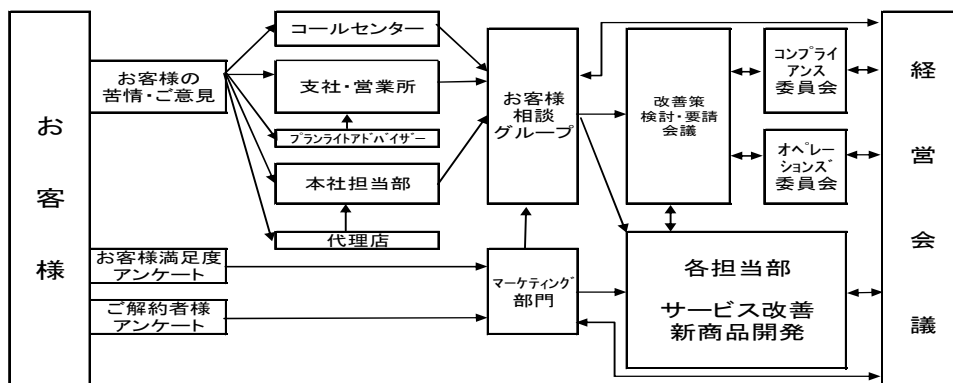
お客様の声を反映した主な業務改善（2009年度）について

マニユライフ生命では、「お客さまへの最も先進的かつプロフェッショナルな金融サービスのご提供を通じ、マーケット・リーダーとなることを目指します」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」を大切にし、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。



***多くのお客様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 2007年度 8,233件、2008年度 6,719件、2009年度 5,688件)

苦情の定義： お客様からの申し出のうち、不満足の表明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

2009年4月～2010年3月に寄せられた苦情は、5,688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1,637件、「保険金・給付金」に関するものが1,174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	748件 (13.1%)
2	保険料のお払い込みに関するもの	714件 (12.6%)
3	解約など、契約後のお手続きに関するもの	1,637件 (28.8%)
4	保険金・給付金に関するもの	1,174件 (20.6%)
5	その他	1,415件 (24.9%)
合計		5,688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	2008/4/1～2009/3/31 にご加入されたお客様から無作為に抽出	2008/4/1～2009/3/31 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	431 人	314 人
回収率	28.7%	20.9%
実施期間	2009/10/30 (金) ～ 2009/11/20 (金)	
回答者性別	男性 36.9% 女性 63.1%	男性 43.0% 女性 57.0%

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		2008 年 (%)			2009 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		59	37	4	61	36	3
商品	保障内容の充実度	77	20	3	75	22	3
	保障内容選択の自由度	78	19	3	73	25	2
	保険料を自在に変更できる	70	28	2	68	30	2
	情報提供等アフターサービス	50	37	13	45	45	10
営業 担当者	礼儀、言葉遣い、身だしなみ	85	11	4	85	14	1
	対応の手際良さ	78	16	6	82	15	3
	お客様のニーズに積極的に対応する姿勢	82	14	4	84	13	3
	契約後のアフターサービス	71	20	9	71	23	6
パンフレット	見やすさ・分かりやすさ	67	27	6	64	33	3
情報提供	新たな情報の提供内容	61	34	5	59	37	4
保険金 支払	支払い手続に関する説明の分かりやすさ	80	16	4	77	14	9
	支払い手続きの迅速さ	74	18	8	74	18	8
	担当者の的確さ、手際良さ	79	14	7	79	12	9

【解約をされたお客様アンケート】

満足度		2008年			2009年		
		%			%		
項目		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		48	38	14	45
商品	保障内容の充実度	65	33	2	61	37	2
	保障内容選択の自由度	61	38	1	58	39	3
	保険料を自在に変更できる	51	33	16	49	47	4
	情報提供等アフターサービス	36	45	19	36	41	23
営業 担当者	礼儀、言葉遣い、身だしなみ	67	27	6	63	28	9
	対応の手際良さ	64	26	10	61	27	12
	お客様のニーズに積極的に対応する姿勢	60	33	7	56	33	11
	契約後のアフターサービス	54	30	16	50	28	22
パンフレット	見やすさ・分かりやすさ	53	37	10	53	38	9
情報提供	新たな情報の提供内容	44	50	6	51	43	6
保険金 支払	支払い手続に関する説明の分かりやすさ	69	22	9	71	21	8
	支払い手続きの迅速さ	74	18	8	76	16	8
	担当者の的確さ、手際良さ	77	14	9	74	16	10

3. お客様の声を反映した主な業務改善事例（2009年度）

（1） 保険契約のご加入に関するもの等

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	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。 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） 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・投資型年金保険以外の保険）「（保険料）前納固定でのお取扱解除のお知らせ」が送付されてきたが、到着が遅い。せめて、解除になる前月には通知してほしい。
改善内容	「（保険料）前納固定でのお取扱解除のお知らせ」の送付時期を保険料口座振替日の10日前から1ヶ月前に改善しました。 同時に「口座振替のお知らせ（前納）」の送付時期も上記と同様に保険料口座振替日の10日前から1ヶ月前に改善しました。

お客様の声	（ユニバーサル型保険）年払い・半年払いの「保険料お払い込みのご案内」が送付されたが、到着が遅い。もう少し早く通知してほしい。
改善内容	年払い・半年払いの「保険料お払い込みのご案内」を従前より約1週間前に送付するよう改善しました。

(3) 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	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。 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	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。

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	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。 ご希望のお客様は、営業担当者へご連絡ください。

お客様の声	(投資型年金保険以外の保険) 解約手続書類を営業担当者へ提出したが、まだ解約処理になっていないのはおかしい。
改善内容	解約手続書類を変更し、解約お手続きにつきまして進捗管理を強化しました。

(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	(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	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。

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) 1ヶ月前に満期保険金の請求書を送付したが、会社から何も連絡が来ない。
改善内容	満期保険金の請求書を当社(本社)に直送いただいた場合、ご希望のお客様には書類の到着案内を送付するようにしました。 満期保険金のお手続案内に返信用ハガキを同封し、到着案内をご希望のお客様は、当社へ請求書を返送いただく際にそのハガキを同封していただきますと到着案内を差し上げるようにしました。

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	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送付するようにしました。

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	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。 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。

お客様の声	給付金の手続書類を代筆して記入するのは、どのように記入すればいいのか。
改善内容	給付金のお手続を代筆して記入する場合の見本を作成し、ご要望があれば送付を開始しました。

(5) 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	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。

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	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。