

「お客さまへの誓い」 2017年度総括

I. 「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化の取り組み状況

1. 「お客さまの声」の活用

お客さまから頂いた苦情は、毎月開催の「「お客さまの声」をい（活・生）かす会議」において苦情内容を分析し、社内で速やかに共有するとともに、継続的に業務やサービスの改善に取り組んでおります。

2. ネット・プロモーター・スコアおよびシステムの導入

当社は、お客さまが商品やサービスを選ぶ、繰り返し購入する、またその会社・商品を「他人へ推奨する」といったお客さまの意識を測定する「ネット・プロモーター・スコア」を採用しています。2017年度におきましては、首都圏を含む全国の一般代理店の方々、新契約を体験したお客さまにアンケートを実施させていただきました。この結果を受けて、サポートデスクの稼働時間延長など、改善対応に結び付けております。

■ ネット・プロモーター・スコア



「お客さまへの誓い」 2017年度総括

I. 「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化の取り組み状況

3. 社員への教育・研修

担当している業務の全てがお客さまと関わっていることを再確認すべく、2017年9月には管理職以上の社員によるリーダーシップ会議において、お客さまのために一人一人が何を出来るかを議論しました。その後は全社員を対象に、各部・チームにおいて同様の議論を実施し、「カスタマー・セントリシティ」を企業文化として浸透させる教育を推進しております。

また、営業現場においては、お客さまからの広範なご質問、ご要望にお応えできるよう、FP技能検定の資格取得を推進しております。

4. 「カスタマー・セントリシティ」につながる行動・貢献を評価する企業文化

お客さまサービス部門においては、お客さまに対して素晴らしい対応や結果をもたらした個人・チームを表彰すると共に、社内SNSにおいてその結果を共有しており、広く定着しつつあります。

■ 受賞者の発表スライドより



「お客さまへの誓い」 2017年度総括

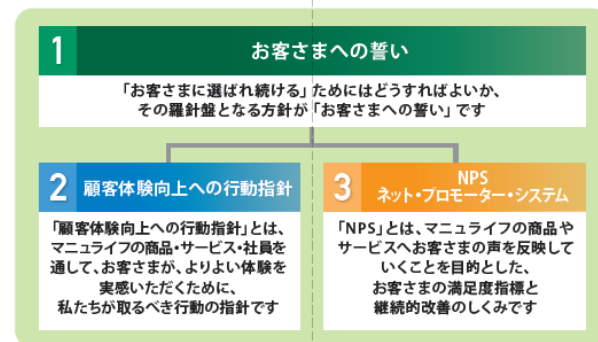
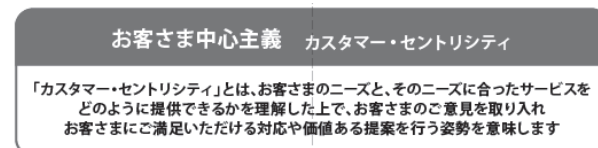
I. 「カスタマー・セントリシティ」の推進および定着化の取り組み状況

【その他の取り組み】

■ 「お客さまへの誓い」の浸透

- ✓ 経営会議の各議案の鑑に、「お客さまへの誓い」のどの部分に貢献・関連する取り組みであるかを記載することを通じ、社内会議であっても、常にお客さまを念頭においた会議運営を推進するようにしております。
- ✓ 「お客さまへの誓い実践パスポート」として、誓いの全文および自分自身の「お客さまへの誓い」を記載した用紙を全社員が携帯し、「カスタマー・セントリシティ」の定着化を推進しております。

■ お客さまへの誓い実践パスポート



1. 受取人の範囲拡大

2017年1月より、死亡保険金・死亡給付金の受取人の指定範囲を拡大し、新たに同性パートナーを受取人にできる取り扱いを開始しております。

2. お客さまの利益の保護

お客さまの利益の保護を推進するために、利益相反のおそれがある取引をあらかじめ特定・類型化し、具体的な管理方法を記載している「利益相反管理方針」及び「利益相反管理規程」を改定いたしました。

3. 費用などの開示

特定保険契約と投資信託等を比較しての募集が可能な金融機関代理店について、代理店手数料を記載した説明資料を提供しております。

「お客さまへの誓い」 2017年度総括

Ⅱ. お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供の取り組み状況

【その他の取り組み】 (1/3)

■ 保険料シミュレーションツール：

「検討段階で保険料の概算を知りたい」というお客さまの声にお保険料応えし、2017年6月にウェブサイト上にシミュレーションツールを導入しました。現在以下の4つの商品でご利用が可能です。

- ✓ こだわり終身保険v2
- ✓ こだわり収入保障
- ✓ こだわり医療保険 with PRIDE
- ✓ こだわりガン保険

■ FAQリニューアル：

2017年8月に「よくあるご質問（FAQ）」を大幅リニューアルし、キーワード検索や閲覧の多いFAQを表示するように対応いたしました。

■ 保険料シミュレーションツール

■ FAQ

【その他の取り組み】 (2/3)

■ お申込み内容確認補助資料（スーナビリティコール）

70歳以上のご高齢のお申込者に対し、ご契約成立前に商品のリスクのご説明を改めて実施しております。

実施対象は現在9商品に拡大しており、お客さまからは「契約者が再度確認できるので良い」「イラスト付であり目で確認できるので有効である」とのご意見を頂いております。

■ 外貨建解説動画コンテンツ「ナゼ？ナニ？ガイカ」

外貨建保険検討中のお客さまに対して、外貨建保険のリスクや費用などを分かりやすく動画で説明しております。

■ スーナビリティコール補助資料



■ 動画コンテンツ「ナゼ？ナニ？ガイカ」



「お客さまへの誓い」 2017年度総括

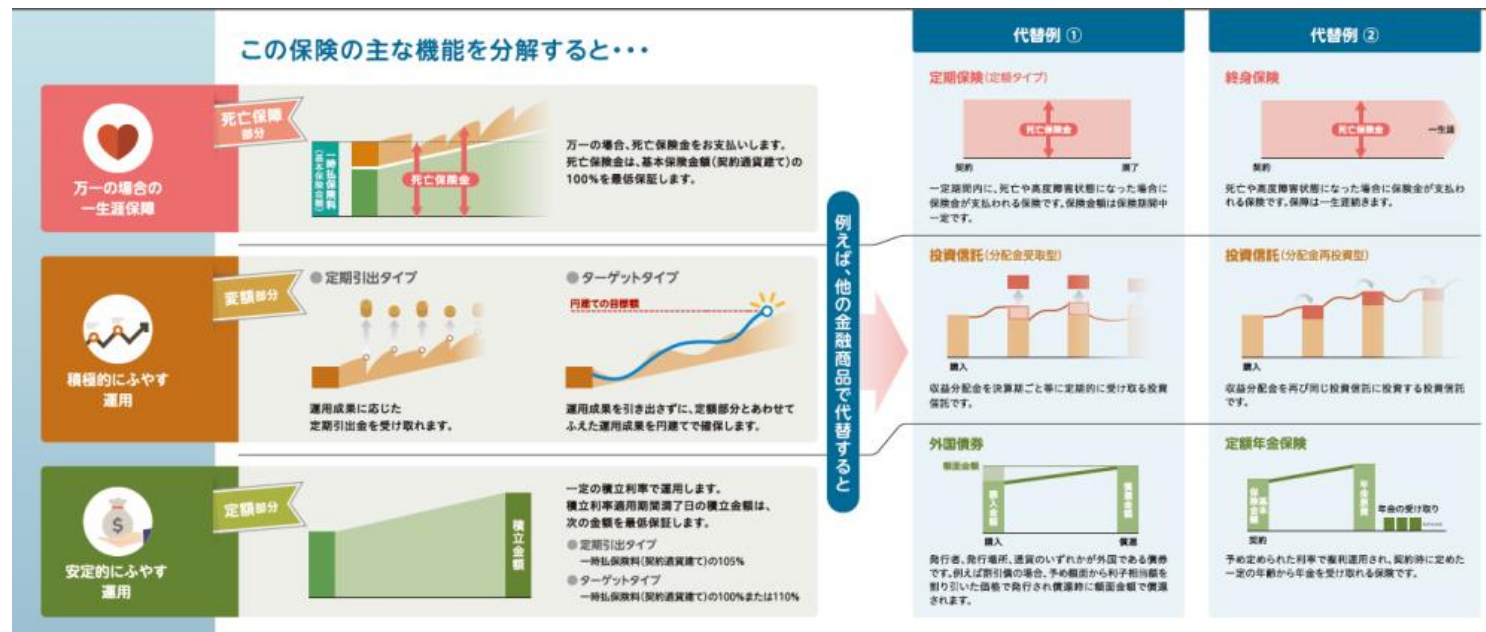
Ⅱ. お客さまへの最善のアドバイスと解決策の提供の取り組み状況

【その他の取り組み】 (3/3)

■ 「未来を楽しむ終身保険」のご参考資料

複数の機能がパッケージされた本商品を分解し、お客さまが各機能を別々に購入し代替とした場合との比較検討が出来るよう資料をご用意し説明しております。

■ 「未来を楽しむ終身保険」のご参考資料



「お客さまへの誓い」 2017年度総括

Ⅲ. お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み

1. マニユライフ生命マイページの導入

パソコンやスマートフォン、タブレット端末を利用して、いつでもお手続きいただけるマイページにつきまして、積立金の引き出しなどの9種類の手続きを追加いたしました。

2. 総合案内/四半期運用実績のお知らせへのパーソナライズド動画サービスの導入

お客さまに送付される「四半期運用実績のお知らせ」と「ご契約内容のお知らせ」に、動画でアクセスできるQRコードとURLを印刷し、お客さまがスマートフォンやタブレット端末等から動画を視聴できるようになりました。視覚・聴覚を通じて、よりわかりやすく、より興味を持ってご覧いただけるよう、本サービスを導入しております。

■ 積立金引出の関連画面



■ 四半期運用実績のお知らせ画面など



「お客さまへの誓い」 2017年度総括

Ⅲ. お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み

3. 帳票などの改善

保険金・給付金請求手続きの見やすい紙面、個々のお客さまに応じたお手続き方法案内動画が評価され、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会より

「UCDAアワード2017」の特別賞を3年連続で受賞いたしました。

4. 申込プロセスの電子化

お客さまのご意向に迅速に対応できるよう、申込プロセスの電子化に取り組んでおります。2017年度におきましては、当社営業職員の一部が当プロセスの利用を開始し、一部の金融機関代理店も活用しております。

■「保険金・給付金の請求手続きのご案内」イメージ

〒151-0073
東京都渋谷区豊塚1丁目

2017年 月 日

文字サイズや行間を保ち、情報量が多くなり過ぎないように配慮

お手続き番号:

マニユライフ生命保険株式会社
保険金部

保険金・給付金等請求お手続きのご案内

拝啓

平素は格別のお引き立てを賜り厚くお礼申し上げます。

さて、先般お問い合わせいただきました、保険金・給付金等のご請求に必要な書類をご案内いたしますので、お取り揃えのうえ、ご提出くださいますようお願い申し上げます。

書類提出の流れや疑問点を分かりやすく動画で解説

敬具

書類提出の流れ



返送不要

1/8

UD FONT

読みやすいユニバーサルデザインフォントを使用しています。

CB0041ホ (201701)

全体にユニバーサルデザインフォントを使用

「お客さまへの誓い」 2017年度総括

Ⅲ. お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み

5. 「スマート告知書」の導入

定期的に健康診断を受診し、健康維持に努めているお客さまを応援する取り組みの一環として、告知項目を少なくし回答が1つで済む告知書（「スマート告知書」）を導入いたしました。

6. 健康診断書扱の引受査定基準の開示

健康診断結果により、特別な条件を付けずに保険にご加入できるかを確認できるよう、引受基準範囲をウェブサイトでお客さまに開示しております。

7. らくらくペイサービスの開始

Pay-easy（ペイジー）とスマートフォンのショートメッセージを組み合わせた即日入金サービスを導入いたしました。

■ 引受査定基準の開示

血压

小分類	性別	契約年齢	死亡保障＜療養体以外＞・ 医療保障・特定疾病保障 （ガン保障・保険料払込免除含む）
収縮期血圧 （最高血圧・上）	共通	39歳以下	145以下
		40～49歳	155以下
		50歳以上	160以下
拡張期血圧 （最低血圧・下）	共通	全年齢	95以下

尿異常

小分類	性別	契約年齢	死亡保障＜療養体以外＞・ 医療保障・特定疾病保障 （ガン保障・保険料払込免除含む）
尿蛋白	共通	全年齢	- / ± [1+]※
尿糖 *血糖値がある場合は基本血糖値での判断となります。	共通	全年齢	- / ± [1+]※
尿潜血	男性	全年齢	- / ± [1+/2+]※
	女性	全年齢	- / ± [1+/2+]

「お客さまへの誓い」 2017年度総括

Ⅲ. お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み

8. 請求書動画サービスの導入

名義変更や解約等の請求書類の書き方の動画サービスに加えて、保険金・給付金請求の仕方についても動画サービスを導入いたしました。

9. 必要書類の簡素化

公的書類提出の際の、コピーでの代用提出等の対応に加えて、使用頻度の高い手続き請求書類についてのユニバーサルデザインの採用を推進いたしました。

■コールセンターの対応品質



10. コールセンターの対応品質の向上

サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体HDIの主催する、「2017年HDI格付けベンチマーク モニタリング格付け」で、コールセンターの対応品質について2016年に続き2年連続で最高評価の三つ星を獲得いたしました。

「お客さまへの誓い」 2017年度総括

Ⅲ. お客さまに末永くおつきあいいただくための取り組み状況

【その他の取り組み】

■ らくらく家族問い合わせサービス（ご家族登録制度）

もしもの時に備えて、当社のご契約に関する情報や給付金の請求情報、および手続き情報について、ご契約者のご家族さまにも提供できるように、事前にご契約者さまより、そのご家族さまをご指定・ご登録いただく「らくらく家族問い合わせサービス」を開始いたしました。2017年9月にはすべての販売チャネルにおいて対応し、ウェブ登録も可能にしております。

■ ご家族登録制度へご登録いただける対象者様

