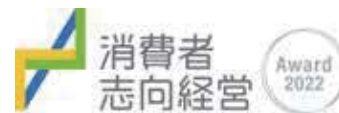


# お客さま志向経営を推進する取組み

「明治安田フィロソフィー」に基づく「お客さま志向の業務運営方針 ―お客さま志向自主宣言―」を策定し、お客さまの最善の利益が図られるよう、お客さま志向の業務運営に取り組んでいます。

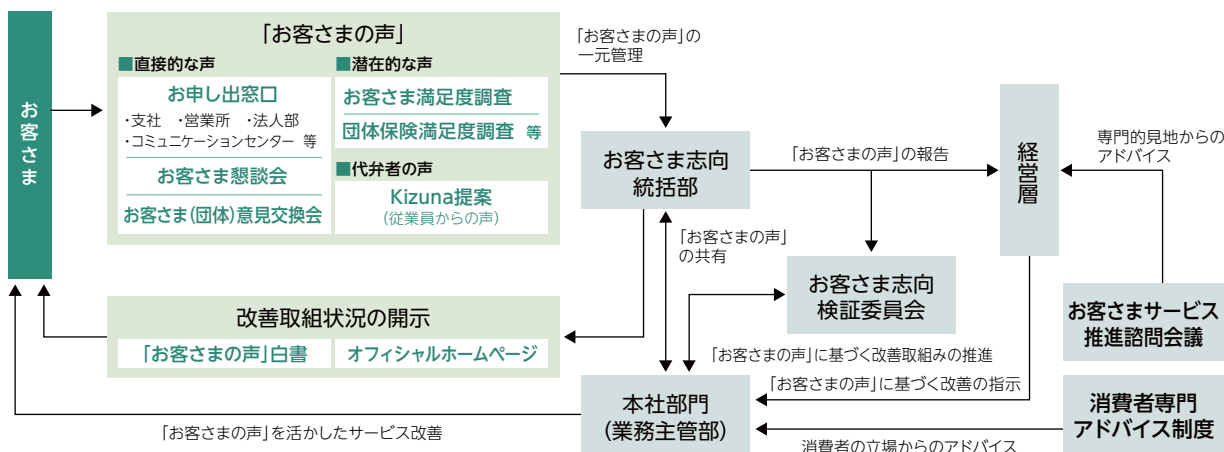
具体的には、お客さまニーズを的確に捉えたクオリティの高い商品・サービスの開発や、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォロー、保険金・給付金等の確実なお支払い等に努め、お客さま志向をすべての業務で徹底しています。

この方針に基づくお客さま志向の取組みが評価され、2022年度には、消費者庁が主催する「消費者志向経営優良事列表彰」において、2018年度以来2度目となる「消費者庁長官表彰」を受賞しました。



## 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み

### ▶「お客さまの声」を経営に活かす仕組み



### 直接的な声 – お客さまからのお申し出

「お客さまの声」を経営に活かすため、お客さまから全国のお支社・営業所・法人部・コミュニケーションセンター等に寄せられたお申し出は、全国の拠点をネットワークで結ぶ「お客さまの声システム」等を通じて「お客さま志向統括部」が一元管理しています。特に、お申し出のうち「不満足の原因があったもの」をお客さまからの苦情と位置づけ、不満足の原因の解消に努めています。

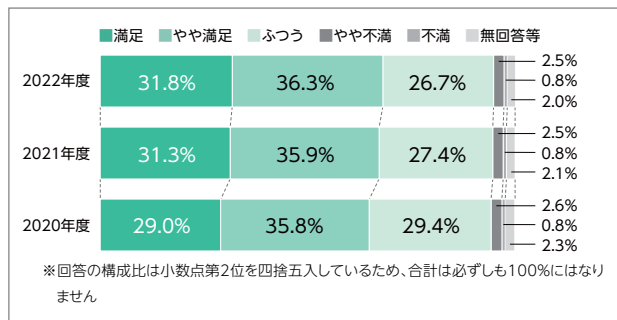
### 代弁者の声 – Kizuna提案

お客さまと身近に接する従業員が、日常業務を通じてお客さまの立場から気付いたことを社内で提案し、サービスを改善する活動を実施しています。

### 潜在的な声 – お客さま満足度調査

お客さまからの直接のお申し出以外に、個人保険のお客さまに対して、当社の商品・サービス等について満足度を伺う「お客さま満足度調査」を2006年度から毎年実施し、お客さま満足度を継続的に調査しています。

■お客さま満足度調査結果(総合満足度)<sup>(注)</sup>



(注) 法人のお客さまに対しては、別途「団体保険満足度調査」を行なっています

## 「お客様の声」に基づく業務改善取組み

集約された「お客様の声」は、その内容を分析し、業務改善への取組みにつなげるとともに、経営層に対して定期的に報告されています。

具体的には、経営会議および「お客様の声」にかかわる

部門横断組織である「お客さま志向検証委員会」において、改善策を検討し、よりいっそうのサービス向上に取り組んでいます。

### ▶ 2022年度 お申し出(苦情)分類別件数

(単位: 件)

苦情分類	2022年度 (占率)	(ご参考) 2021年度 (占率)
新契約	4,718 ( 11.7%)	4,736 ( 12.0%)
収納	1,958 ( 4.8%)	2,320 ( 5.9%)
保全	13,959 ( 34.5%)	14,731 ( 37.2%)
保険金・給付金関係	8,581 ( 21.2%)	6,570 ( 16.6%)
その他	11,220 ( 27.7%)	11,262 ( 28.4%)
苦情合計	40,436 (100.0%)	39,619 (100.0%)
お客さまお申し出合計	536,160	431,340

## 改善策をお客さまの立場から考える取組み

### お客さまサービス推進諮問会議

お客さま志向の取組内容や、その前提となるコンプライアンス事項に関する態勢整備などを審議・検証する第三者機関として「お客さまサービス推進諮問会議」を設置しています。

社外の専門家から、お客さま満足度を高めるための改善策等のご意見をいただき、経営に反映させています。

諮問会議での審議内容等は、開催の都度、当社ホームページに掲載して社外公表しています。

### 消費者専門アドバイス制度

消費生活センター等で相談業務に携わる有資格者や、企業のお客さま対応部門、消費者関連団体の役職者等に「消費者専門委員」を委嘱し、消費者の立場からご意見・アドバイスをいただき業務改善に活かしています。

### 消費生活アドバイザー資格の取得

お客さま志向の価値観を身に付けた人財づくりが重要という認識のもと、「消費生活アドバイザー」資格の取得に取り組んでいます。

2023年4月1日現在における資格登録者は552人です。

## 「お客様の声」白書の発行

当社に寄せられた苦情、ご意見、ご要望など、さまざまな「お客様の声」の実態をご報告するとともに、「お客様の声」を活かした当社の業務改善取組みをまとめた「『お客様の声』白書」を2006年度から毎年作成しています。

2018年度からは、「お客さま志向の業務運営方針－お客さま志向自主宣言－」に基づくお客さま志向の具体的な取組状況を、当白書のなかでご報告しています。

当白書は、当社ホームページに掲載して社外公表しています。なお、CO<sub>2</sub>排出量削減等、環境への負荷低減への

取組みの一環として、2022年度から冊子の作成を廃止し電子化しました。



「お客様の声」白書