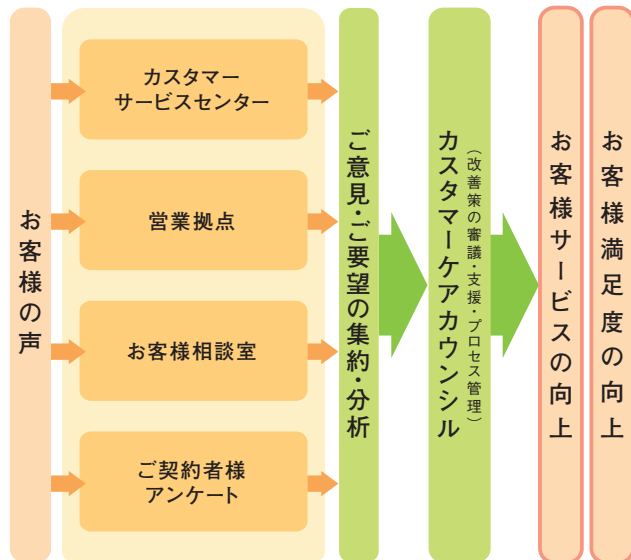


## お客様の声を経営に活かす取り組み

エイアイジー・スター生命では、全国の営業拠点、カスタマーサービスセンター、お客様相談室に寄せられた一つひとつの「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様サービスの向上に努めています。



### ■「お客様の声」の集約・分析

お客様から寄せられたご意見・ご要望については、担当部署にて検討を行い、積極的に経営改善、サービス改善に活かしています。また、お客様のご不満に基づくお申出は苦情として幅広く捉え、その傾向・発生原因分析を行い、再発防止に努めています。

### ■ご契約者様アンケートの実施

より積極的にお客様のご意見を伺い、経営改善に活かすため、各種ご契約者様アンケートを実施しています。実際に各手続きを行われたご契約者様により具体的な内容を伺い、改善点の発見に努めています。2008年4月～2009年3月に実施したアンケートはつぎのとおりです。

- 保険金・給付金手続きに関するアンケート
- 新契約加入手続きに関するアンケート

### ■ カスタマーケアアカウンシル

お客様満足度の向上を目指し、積極的な経営改善のための審議を行う社内評議会です。「お客様の声」および各種アンケートの結果を分析・検討のうえ、さまざまなサービスの改善を推進しています。

## 2008年4月～2009年3月に実施した主な改善例

### 指定代理請求特約の新設

**お客様の声** 被保険者が受取人となる保険金や給付金については、病状によっては、被保険者本人が請求手続きをすることが困難な場合があるので、代理で請求できるようにしてほしい。

**改善内容** 被保険者様が受取人となる給付金や保険金等について、被保険者様による請求が困難な場合に、あらかじめご契約者様より指定された代理人により請求を行っていただけるよう指定代理請求特約を新設しました。この特約を現在ご加入のご契約に付加していただくことで、被保険者様が請求困難な場合にも被保険者様に代わって、ご家族の方(指定代理請求人)に保険金等の請求をしていただくことができます。

### 郵便振替扱い契約に関する保険料払込方法の拡大

**お客様の声** 保険料を郵便振替用紙にて払込む契約について、ゆうちょ銀行かエイアイジー・スター生命が指定した金融機関の窓口でしか振込みができないのは不便である。金融機関ATMを利用して振込みできるようにしてほしい。

**改善内容** 保険料を郵便振替用紙にてお払いただく方法の場合には、当社指定金融機関の窓口での振替のお取り扱いのみとなっておりましたが、郵便振替用紙を使用しないで、すべての金融機関からの当社指定口座へ直接振り込みいただけるお取り扱いを開始しました。当社指定口座は郵便振替用紙を送付いたします際の「保険料お振込みのご案内」に記載しています。

### 指定代理請求特約中途付加請求書の記入内容の簡略化

**お客様の声** 契約者と被保険者が同一の場合も「指定代理請求特約中途付加請求書」の契約者欄と被保険者欄に氏名を記入しなくてはならないが、少しでも簡単にしてほしい。

**改善内容** ご契約者様と被保険者様が同一の場合には、重複してお名前をご記入いただくことのないように、事前に「指定代理請求特約中途付加請求書」の被保険者欄にご契約者様と同一の旨を印字するようにいたしました。

### 告知書記入見本の改訂

**お客様の声** 総合福祉団体定期保険の告知書の記入を、記入見本を見て行おうとしたが、ご契約者番号など、どのように記入して良いかわからない欄があった。

**改善内容** 総合福祉団体定期保険は、企業をご契約者様とし、その企業の従業員を一定基準のもと一括して被保険者様とする団体保険であり、契約締結以降は従業員の入社・退職等にあわせて契約への追加加入・脱退等の手続きが発生します。従来の告知書の記入見本は、企業との契約締結以降の追加加入等の場合を前提としていたことから、新規締結と同時に記入いただく場合にも記入事項が明確にわかるように告知書記入見本を改訂いたしました。