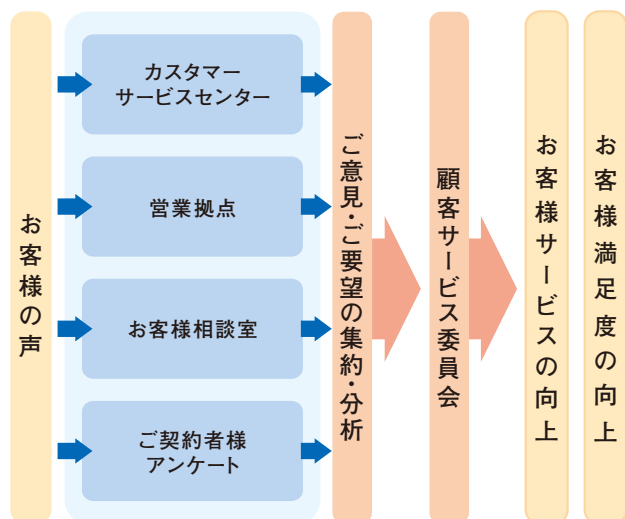


お客様の声に基づく改善取り組み

当社では、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」の収集・分析

お客様のご不満に基づくお申し出は、苦情として幅広く捉え、その傾向・発生原因の分析を行い、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。2009年4月～2010年3月に実施したアンケートはつぎのとおりです。

- 当社サービス全般に関するアンケート
- 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

■顧客サービス委員会

より良いお客様サービスの実現のために、設置された委員会です。「お客様の声」および各種アンケートの結果を分析・検討の上、さまざまなサービスの改善を推進しています。

2009年4月～2010年3月に実施した主な改善例

死亡保険金請求書の改訂

お客様の声 死亡保険金請求手続きの際に年金受取りを選択したところ、毎年自動的に年金を受取るためには別途書類の提出が必要と言われたが、1枚で手続きが済むようにしてほしい。

改善内容 死亡保険金について年金受取りをご選択いただいた場合には、別の書類を提出することなく年金の自動送金のお取り扱いができるように『死亡保険金請求書』を改訂いたしました。

高度障害通知の記載内容の見直し

お客様の声 高度障害保険金について事前照会をしたところ、高度障害状態には該当しない旨の通知を受け取ったが、記載されている内容がわかりにくい。

改善内容 高度障害状態に該当しない場合の通知は、病状の内容毎に説明項目を設定しわかりやすい説明に努めておりますが、お客様の障害状態と約款で規定した障害状態との違いに関する記載内容をより具体的なものに見直しました。また、対面による説明時の補助資料を新たに作成し、お客様によりわかり易く説明できるようにいたしました。

名義変更請求書記入見本の改訂

お客様の声 契約者変更の手続きにおいて、『名義変更請求書』の住所を旧契約者と新契約者のどちらの住所を記入するかが紛らわしい。

改善内容 契約者変更の場合、新しい契約者様の住所をご記入いただくことがわかるように、『名義変更請求書』の記入見本を改訂いたしました。

『預金口座振替依頼書』と『自動払込利用申込書』の帳票の統合

お客様の声 『預金口座振替依頼書』でゆうちょ銀行の口座を指定しようとしたところ、用紙が違うと言われたが、同じ用紙で手続きができるようにしてほしい。

改善内容 ゆうちょ銀行は『自動払込利用申込書』、他の金融機関は『預金口座振替依頼書』と異なる帳票を使用していましたが、『預金口座振替依頼書・自動払込利用申込書』として帳票を統合し、ゆうちょ銀行も都市銀行等も同一帳票にて指定できるように改訂いたしました。

外貨建商品の申込みと初回保険料入金の同時取扱開始

お客様の声 ドル建契約の申込みをしてから保険料払込みの案内をもらうまでに時間がかかっている。早く振り込めるようにしてほしい。

改善内容 ドル建商品についてはお客様よりお申込みおよび告知をいただき、当社がお引き受け可能であることを確認した上で保険料払込みのご案内をしていましたが、お申込みと同時に保険料払込みのご案内ができるように取り扱いを変更いたしました。

通院給付金の早期ご案内

お客様の声 通院給付金の請求が可能であると案内通知が届いたが、すでに医療機関の領収証を紛失してしまった。もっと早く通院給付金の案内をしてほしい。

改善内容 従来は退院後一定期間経過した後に、通院給付金の勤奨文書を送付していましたが、入院給付金支払計算書送付時に『通院状況申告書(請求勤奨専用)』を同封することで、お客様に退院後の通院給付金の請求について、早くご案内するよういたしました。