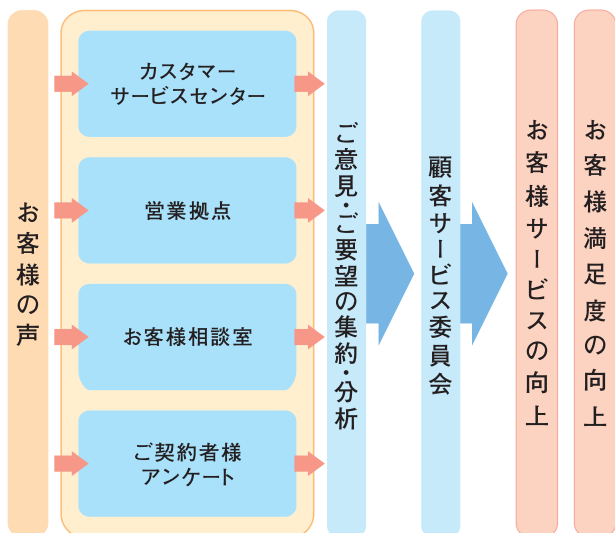


お客様の声に基づく改善取り組み

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。2010年4月～2011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
- 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。

2010年4月～2011年3月に実施した主な改善事例

法人契約の場合の保全手続き書類の簡略化

お客様の声 減額請求手続き時に法人の印鑑証明書が必要とのことだったが、提出をなくしてほしい。

改善内容 法人契約については、法人の存在および減額請求の意思を確認する目的として印鑑証明書をいただいておりますが、当社担当者が法人の存在および減額請求内容の意思を確認した旨を報告することと、あわせて一定条件を満たす場合は印鑑証明書の提出を省略できるようにいたしました。また、貸付や積立金の引出等も同様のお取扱を開始いたしました。

保険料のクレジットカード払対応の拡大

お客様の声 保険料の支払をクレジットカード払に変更したいと申し出たが、取扱っていないと言われた。クレジットカード払ができるようにしてほしい。

改善内容 従来より一部の商品ではクレジットカード払を取扱っていましたが、このたび、クレジットカード払が取扱える商品を大幅に拡大いたしました。

新契約申込書の改訂

お客様の声 新契約の申込みの際、申込書の押印欄が多いので、減らしてほしい。

改善内容 機械作成の『保険契約申込書』について、従来は押印いただく書類枚数が3枚となっておりましたが、ご契約内容に関するお客様記入欄を統合することで、押印いただく書類枚数を2枚に改訂いたしました。

『「日帰り入院」に関する補足説明資料』の作成

お客様の声 病院で治療を受けたが、「日帰り入院」として給付金の請求が可能であるかがわかりにくい。

改善内容 お客様が「日帰り入院」とはどのような入院であるかをご確認いただけるように、『「日帰り入院」に関する補足説明資料』を作成しました。また、当社ホームページの「商品説明」ページや「よくあるご質問」にも「日帰り入院」としてお支払できるケースを例示し、掲載いたしました。

『入院(手術)証明書(診断書)』の改訂

お客様の声 『入院(手術)証明書(診断書)』を病院に提出したところ、非上皮の悪性腫瘍は「がん」とは言わないので、「がんの場合」の項目には記載ができないと言われ困った。

改善内容 『入院(手術)証明書(診断書)』の項目を「がんの場合」から「悪性新生物の場合」へと、記載いただきやすい名称に変更いたしました。

Webサービスの開始

お客様の声 契約内容を確認したくても平日電話をすることが難しいので、インターネットで確認できるようにしてほしい。

改善内容 事前に『スター生命 e-Service会員』に登録いただくことで、当社ホームページから展開するe-Service(Webサービス)にてご契約内容の照会や生命保険料控除証明書の再発行請求等をご利用いただけるサービスを開始いたしました。