

# お客さま満足度の向上に向けた取組み

当社は、行動指針（バリュー）において「お客さま第一（CUSTOMER FOCUS）」を掲げ、常にお客さまの安心と満足のために行動することを全役職員の基本的な行動原則として定めています。

また、「お客さま第一の業務運営に関する方針」において、お客さまからのお申し出やお問い合わせ等に対して迅速・丁寧に対応するとともに、「お客さまの声」を、業務の見直しや改善を通じて、会社の経営に活かしていくことを定めています。お客さまの声への対応にあたっては、「お客さまの声対応方針」を制定して基本姿勢を定め、全役職員に周知するとともに、あらゆるお客さまの声を収集・分析して経営に活かすための体制を構築しています。

当社では、これらの指針・方針に基づき、社員一人ひとりが、全ての「お客さまの声」に対して迅速・適切・真摯にお応えすることを通じて、お客さま満足度の一層の向上に取り組んでいます。

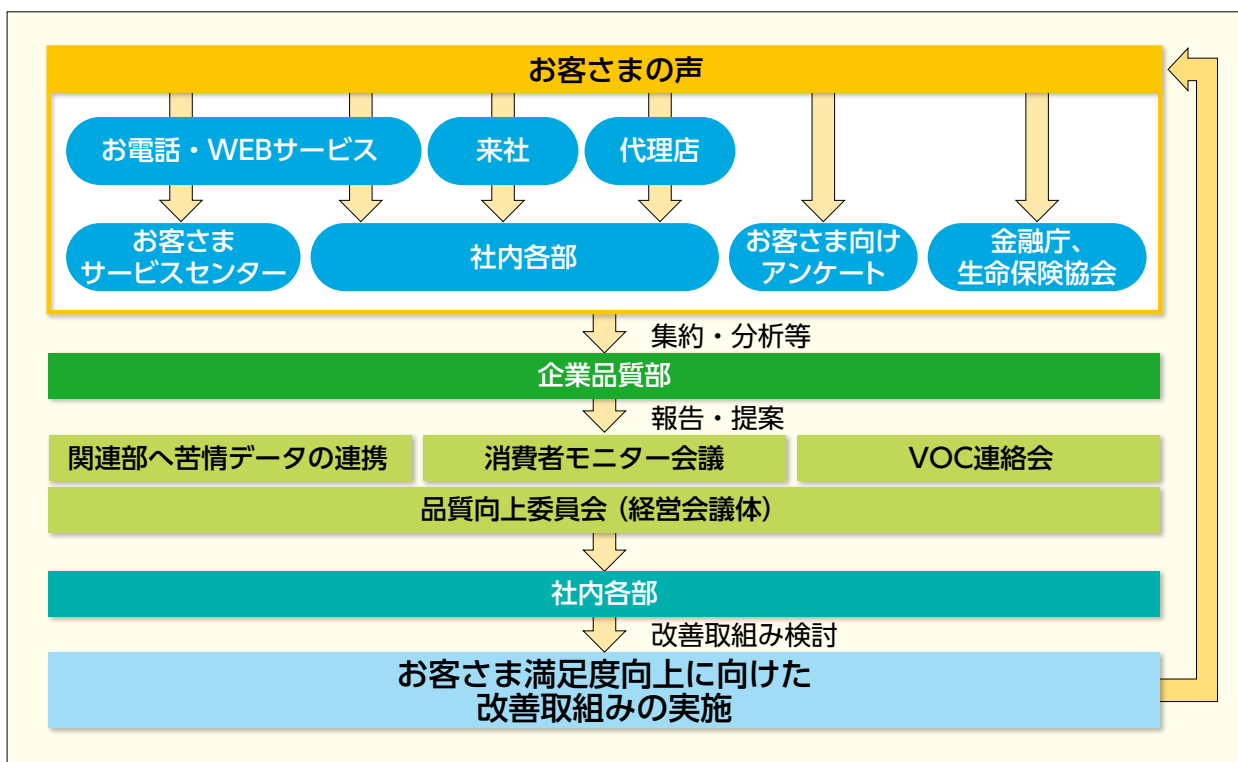
## お客さまの声対応方針

全役職員は、お客さまの声を「お客さまの信頼を確保し、事業の成長を実現し、さらなる品質向上を実現するための重要な情報である」と認識し、すべてのお客さまの声に対して迅速・適切・真摯に対応します。

また、お客さまの声を集約・分析し、苦情の縮減に努めると同時に、品質の向上・お客さま満足度の向上に向けた諸施策に活かします。

## お客さまの声に対する体制

当社では、さまざまな受付経路で寄せられたお客さまの声を集約・分析して、品質向上委員会での論議を経て、社内各部において業務の改善を進め、お客さま満足度の向上および商品・サービスにおける品質向上に活かしています。



品質向上委員会	企業品質の向上およびCS（顧客満足）に関する重要課題についての協議ならびに推進・実行の管理を行っています。
関連部への苦情等の連携	お客さまサービスセンター（コールセンター）等に寄せられるお客さまの苦情等を、企業品質部にて集約・分類のうえ、関連部にデータを連携し、改善対応につなげています。
消費者モニター会議	消費者問題に精通した外部の専門家から、お客さま向けの各種資料やサービス施策等に関する意見・アドバイスをいただき、お客さま視点を取り入れた業務改善を推進しています。
VOC <sup>*</sup> 連絡会	企業品質部およびお客さまサービスセンターが協働で、お客さまから寄せられたお問い合わせやご要望の声を確認し、業務改善への活用を検討のうえ、担当部へ改善提言を行っています。 ※VOC：ボイス・オブ・カスタマー（Voice of Customer）

## お客さま満足度の向上に向けた取組み

### 高齢者対応取組計画

高齢化の進展に伴い、ご高齢のお客さまに配慮した対応がますます重要になっています。当社のお客さまはご高齢の方が多く、従来から利便性が高く、わかりやすい手続き・サービスの改善取組みを積極的に進めてきました。

取組みを進めるにあたり、年間計画として「高齢者対応取組計画」を策定し、手続き書類の簡素化や、わかりやすいご案内書類の作成等の具体的な施策を実行しています。

2020年度は、「より見やすく、わかりやすく、使いやすい」を目指したご案内書類等の改善やご契約後のアフターフォローの取組みを通じて、ご契約いただいている商品の理解促進や継続的な情報提供を行うことで、ご高齢のお客さまの利便性・満足度の向上を図りました。

### 品質向上取組計画

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づいた品質向上に取り組む企業文化の醸成、お客さま満足度の向上、業務品質の向上に向けた取組みを、全社において年間を通じて実行するため、「品質向上取組計画」を策定しています。

2020年度は、苦情等のお客さまの声の収集・分析を通じた業務の改善取組みやご契約者さま向けのインターネットサービスの利用率向上に向けた取組み等を推進しました。

### ハートフルラインサービス

ご高齢のお客さまに配慮した対応として「ハートフルラインサービス」を開始しました。

当社では、お客さまからお客さまサービスセンター（コールセンター）にお電話をいただいた際、音声自動応答システムにより、ご用件に応じた番号をお客さまにご選択いただいています。「ハートフルラインサービス」は、ご高齢のお客さまからお電話いただいた際、お客さまの電話番号を自動判別し、音声自動応答システムを経由せず、速やかにオペレーターに接続することで、お客さまのご負担を軽減します。

### 手話・筆談通訳サービス

聴覚・発話に障がいのあるお客さまを対象に、手話・筆談によるオンライン通訳サービスを利用したご契約のお問い合わせやお手続きを受け付けています。

カメラ付きパソコン、スマートフォン等（手話・筆談）を通じたお客さまからのご連絡を、株式会社プラスヴォイス社（通訳センター）の手話通訳オペレーターが受け付け、同時に当社担当者へ電話で手話・筆談内容を通訳します（3者コミュニケーション）。

## お客さまの声（苦情）の受付状況

当社では、お客さまからのお申し出のうち、不満足の原因があったものを幅広く「苦情」として位置付けています。お客さまから寄せられた「苦情」を真摯に受け止め、速やかに対応するとともに、お客さま満足度の向上および業務改善につなげるよう取り組んでいます。

2020年度の苦情受付件数は、「保険のご加入に関するもの」をはじめ、総じて2019年度から減少しました。

なお、「苦情」の受付状況は四半期ごとに当社オフィシャルサイト上で公表しています。

### 2020年度苦情受付件数

項目	受付件数
保険のご加入に関するもの	530件
ご契約後のお手続きに関するもの	603件
保険金・年金等のお支払いに関するもの	268件
その他*	1,416件
合計	2,817件

※「運用実績に関する苦情」「フリーダイヤルの受信状況に対する苦情」「会社・代理店の態度等に関する苦情」「電話応対に対する苦情」「代理店担当者やサービスに関する苦情」「商品内容・仕組みに関する苦情」など

## お客さまサービスセンターの取組み

「お客さまサービスセンター」（コールセンター）では、お客さまからのお申し出やお問い合わせに迅速かつ適切に対応できるよう、電話対応の品質向上に向けたさまざまな取組みを推進しています。具体的には、音声認識システムを利用した「対応スキル自動評価」を導入しているほか、AIセルフロールプレイングシステムやeラーニングコンテンツ等を活用した研修を行い、すべてのオペレーターの電話対応スキルを定期的にチェックし、対応品質・スキルの向上に取り組んでいます。

また、お客さまからのお電話が急増した場合にも電話対応のサービスレベルを維持できるよう、要員体制を整備するとともに、MS&AD事務サービス社等と連携した強固な受電体制を構築しています。

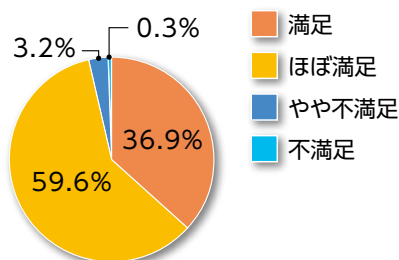
## お客さまアンケート

当社ではより多くのお客さまからのご意見・ご要望をお伺いし、サービス品質のさらなる向上につなげるため、お客さま向けにさまざまなアンケートを実施しています。

### 新たに保険契約を申し込まれた際の保険証券送付時のアンケート

保険証券を送付する際にアンケートを同封し、その結果を募集資料や申込書類のわかりやすさ等の改善に活かしています。

#### ■ 保険契約の手続きに関する満足度



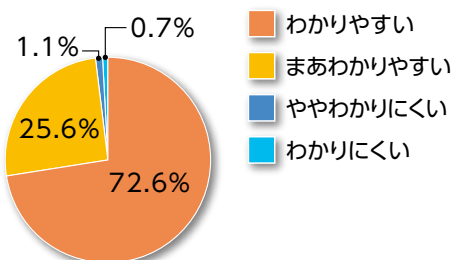
#### 2020年度 アンケート概要

実施期間：2020年4月～2021年3月  
 調査対象：新たに保険契約を申し込まれたお客さま  
 回答数：27,905件  
 調査内容：保険契約手続きの満足度、商品の特徴やリスクのわかりやすさ、商品パンフレットのわかりやすさ 等

### 電話対応・保全手続きに関するアンケート

お電話で請求いただいた保険契約の内容変更、名義変更等のお手続き書類を送付する際にアンケートを同封し、その結果を当社お客さまサービスセンター（コールセンター）の対応や保全手続き書類の改善に活かしています。

#### ■ 電話対応時のわかりやすさ



#### 2020年度 アンケート概要

実施期間：2020年6月～7月、2020年11月～12月  
 調査対象：上記期間に、お電話で契約内容変更・名義変更等の請求をいただいたご契約者さま  
 回答数：1,694件  
 調査内容：記入方法のわかりやすさ、お客さまサービスセンター（コールセンター）での説明のわかりやすさ・話す速さ、書類が届くスピード 等

## お客さまの声に基づく主な改善事例

お客さまから寄せられたご意見やご要望については、分類および分析を行い、品質向上委員会において適切な改善措置等を協議し、お客さま満足度の向上・苦情未然防止に向けて取り組んでいます。

新たなサービスのお取扱いやサービスの改善を実施した主な事例は以下のとおりです。

お客さまの声	子供や孫の誕生日、配偶者の結婚記念日等に贈与したい。
改善事例	お客さまが希望する任意の日に生存給付金支払日を指定できる「アニバーサリー機能」を開発しました。

お客様の声	・電話音声ガイダンスが聞こえにくく、どのメニュー番号を選択してよいのかわかりにくい。 ・障がいがあり、電話での問い合わせが難しい。
改善事例	「ハートフルラインサービス」、「手話・筆談通訳サービス」を導入しました。
お客様の声	契約している商品内容を忘れてしまったので、改めて確認したい。
改善事例	商品のポイントを解説した動画を製作し、「ご契約状況のお知らせ」に動画のQRコード*を掲載しました。

※QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。

## 苦情対応マネジメントシステムの国際規格「ISO10002」に関する適合宣言

当社は、2013年4月1日付で、国際規格「ISO10002」（品質マネジメント — 顧客満足 — 組織における苦情対応のための指針）の自己適合宣言を行いました。

同規格に適合した苦情対応態勢を維持・強化するために、社内で年間取組計画を策定し、企業品質とお客さま満足度の向上に取り組んでいます。

### 〈2020年度取組み例〉

- 苦情の受付件数推移や主なお申し出内容、ご高齢のお客さま対応等に関する研修を全社員を対象に実施
- 苦情対応、苦情未然防止に関する代理店への指導実施
- 苦情報告漏れ防止に向けたモニタリングの実施 等

### 国際規格「ISO10002」の概要

ISO10002は「苦情対応」に関する国際規格であり、苦情対応プロセスを適切に構築し、運用するためのガイドラインを示した規格です。マネジメントシステムの構築や運用については、当事者が自ら評価し、適合を宣言することができます。

当社は、「ISO10002」の自己適合宣言後もお客様の声を業務改善に活かす取組を継続的に実施しており、2019年3月20日にMS&ADインターリスク総研株式会社の評価を受け、同規格の要求事項に適合した態勢を保持していることを確認しました。

## 金融分野の裁判外紛争解決制度（金融ADR制度）

「一般社団法人生命保険協会」は、保険業法に基づき「生命保険業務に関する紛争解決業務を行う者」の指定を受けた紛争解決（ADR）機関です。当社は、生命保険協会との間で紛争解決等業務に関する生命保険会社の義務等を定めた契約を締結しています。

一般社団法人生命保険協会「生命保険相談所」では、電話・文書（電子メール）・来訪により生命保険に関するさまざまな相談・照会・苦情を受け付けています。また、全国各地に「連絡所」を設置し、電話にて受け付けています。

なお、生命保険相談所が苦情のお申し出を受けたことを生命保険会社に連絡し、解決を依頼した後、原則として1か月を経過しても、ご契約者さま等と生命保険会社との間で解決がつかない場合については、指定紛争解決機関として、生命保険相談所内に裁定審査会を設け、ご契約者さま等の正当な利益の保護を図っています。

ご利用にあたっては、所定の手続きが必要となります。詳細については、生命保険協会のホームページをご覧ください。

### 一般社団法人 生命保険協会 生命保険相談所

TEL：03-3286-2648

受付時間：9:00～17:00（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）

ホームページアドレス：<https://www.seiho.or.jp/contact/index.html>