

平成18年6月21日

## お客様の声に対する取り組みについて(お知らせ)

共栄火災しんらい生命保険株式会社

共栄火災しんらい生命保険株式会社では、お客様の声やニーズを幅広く取り入れ、業務の改善や商品の開発に活かしていく体制を整えています。本社フリーダイヤルや代理店・共栄火災営業店(業務委託先)に寄せられたご意見・ご要望を貴重な財産として認識し満足度の高い企業へ向けた取り組みに反映させています。

### I. お客様の声を把握する仕組み

#### 1. 営業活動を通じて把握した相談・苦情等

➤お客様から寄せられた 2005 年度のご相談・苦情の状況は、以下のとおりです。

#### 【ご相談・照会等】

項目	代表的な内容	件数
新規加入	新契約の手続き(申込書記載方法)	33
クーリングオフ	制度内容、手続きなどに関するもの	0
契約内容	契約内容の相違などに関するもの	46
保険料払込	払込状況、口座振替関連のもの	121
失効・復活	契約の失効・復活に関する手続きなど	14
変更(内容・名義)	契約の内容見直し・名義変更など	165
貸付	保険約款貸付に係る手続きなど	103
解約	解約に関する手続きなど	272
保険金・給付金	保険金・給付金、満期金・祝金	46
配当金	5年毎の利差配当に関するもの	0
税金	保険料や保険金の税務に関するもの	17
団体扱・団体	団体扱契約に関するもの	0
代理店	扱者に関するもの	3
その他	上記以外のもの	84
<b>合計</b>		<b>904</b>

#### 【苦情】

項目	代表的な内容	件数
新契約	新契約の手続き・契約確認	18
収納	保険料払込状況、口座振替	6
保全	解約手続き、契約内容変更	47
保険金・給付金	保険金・給付金の支払手続き	9
その他	上記以外	5
<b>合計</b>		<b>85</b>

当社では、お客様サービス室にフリーダイヤルを設置し幅広くお客様からの相談・照会・苦情などを受け付ける体制を整えています。2005年度の相談・苦情のうち、本社に直接入った相談は518件、苦情は63件でした。苦情の内訳は、解約手続きに関するものが35件で最も多く、続いて給付金支払手続きに関するもの8件、新契約時の確認作業に関するものが5件などとなっています。

寄せられた苦情は、法令や社内規定に照らし厳格に対応し、最終的にお客様が納得されたことを確認して完了としています。また、苦情対応のなかで、制度・事務の改善が必要と判断される場合には、制度・事務の改定を含めた検討を行っています。

## 2. 「お客様の声はがき」の配布

➢2005年7月より、新契約成立時に作成する保険証券に「お客様の声はがき」(返信用)を同封することを開始しました。同封の対象は、契約者と被保険者(契約者と被保険者が異なる場合)です。昨年度(2005年7月～2006年3月末)返送された件数は74件でした。記載内容は、代理店への感謝30件、会社への要望10件、商品への満足感8件、成立後契約確認への要望8件などでしたが、この中に苦情が2件含まれていました。頂戴したはがきについては、記載内容に応じて必要な対応(苦情の解決、質問・要望への回答など)を行うとともに、業務改善に向けた活用を図っています。

## 3. 「お客様アンケート」(利用者満足度調査)の実施

➢お客様の当社や代理店に対する評価や満足度等をお伺いすると同時に、定量的な把握も行き、今後の当社の業務改善に生かすことを目的として、2006年3月「お客様アンケート」を実施しました。

### (1) 聴取対象

当社の生命保険にご加入のお客様(個人)

### (2) 聴取者数

3,407人

### (3) 有効回収数

1,178人(有効回収率 34.6%)

## II. お客様の声を踏まえて改善を行った事例

当社では、お客様の声やニーズを幅広く的確に取り入れ、より良いサービスを提供するとともに企業としての説明責任を果たし、お客様からの信頼を得ることを常に追求しています。お客様からいただいたご意見やご要望は、業務の改善や商品の開発などに反映させ、お客様が原点との認識に立ち活動しています。

2005年度以降、お客様の声などを反映させて実施した取組みなどをご紹介します。

### 1. 保険契約のご案内(保険証券の写し)を被保険者宛に送付するよう改善しました。

➢2005年7月より、契約者と被保険者が異なる契約について保険契約のご案内(保険証券の写し)を被保険者に送付開始しました。ご案内には、お客様サービスの充実・向上を目的として、「保障内容」「保障期間」等、契約内容および被保険者の契約上の権利(例. 入院給付金請求権)を記載しています。

### 2. 保険金・給付金の迅速かつ適切な処理にむけ、お手続きの方法を改善しました。

➢保険金・給付金のお支払いをできるかぎり早く完了させるため、2005年4月より、これまで営業店を経由して受け付けていた請求書を、お客様から直接弊社の本社へ送付していただくよう変更しました。

➢保険金・給付金のご請求手続きを解説した冊子を作成し(2006年4月)、保険金・給付金の請求書類ともに

お届けしています。なお、当該冊子についてはホームページにも掲示しました。

3. 契約者貸付の対象種目を拡大しました。

➢お客様の利便性拡大を目的として、2005年7月より、契約者貸付の対象種目に下記保険種目を追加しました。

- (1) 定期保険
- (2) 遡増定期保険
- (3) 特定疾病保障定期保険
- (4) 低解約返戻金型長期定期保険

4. 異動・解約の本社直接受付を開始しました。

➢契約の異動や解約の処理は、原則代理店による対応としておりますが、お客様のご要望に応え利便性の向上を図ることを目的として、解約と一部の異動(注)について直接本社へ申し出があった場合には、受け付けから支払完了までを全て本社(お客様サービス室)で対応する制度を2006年6月より開始しました。

(注)対象となる異動は、「解約」「住所変更」「改姓改名(契約者又は被保険者)」「保険料振替口座変更」「生命保険料控除証明書の再発行」です。

5. 解約の早期処理に向けた取組みを改善しました。

➢お客様が解約手続きを正しく容易に行えるよう、「解約の不利益」「必要な解約書類」「解約承認請求書の記入例」を記載した案内文書を解約承認請求書に添付しました(2005年4月)。

➢当社(代理店)は、お客様の解約の申し出を受けた時から支払い完了までの間の経過を管理しています。「速やかに」かつ「適切に」お支払いを完了させるための経過管理帳票を改定し、お客様サービスの向上に努めています。

6. 「お客様へのご案内(保険料お立替のご案内)」の記載内容を分かりやすく改定しました。

➢多数のご照会のありました、保険料自動振替貸付実施時の利息の取扱い方法についての説明を分かりやすく改定しました。(2006年7月作成分より)

以上

【本件に関するお問合せ先】

共栄火災しんらい生命保険株式会社 契約サービス部 お客様サービス室

フリーダイヤル : 0120-700-651

受付時間 : 9:00 ~ 17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)