

お客さま本位の業務運営を確認・評価するための指標等

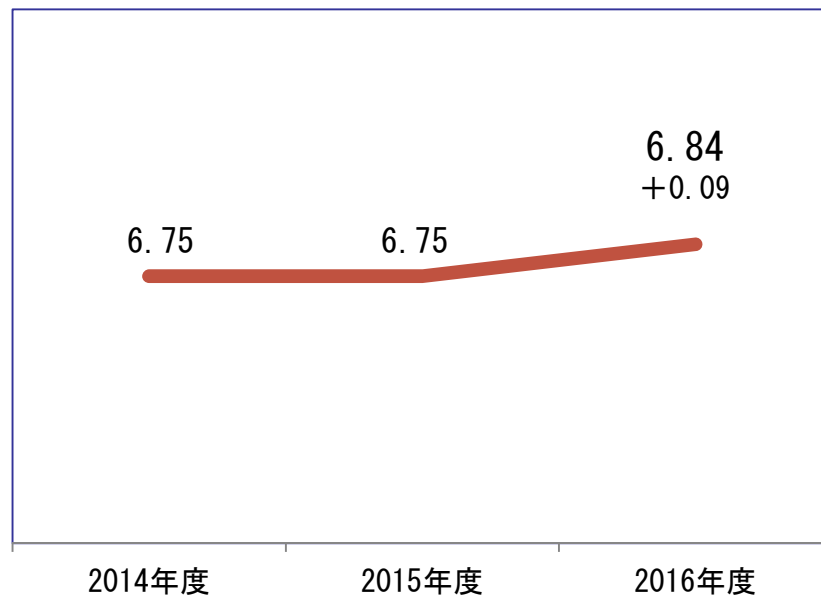
- 当社では、お客さまへよりよい商品・サービスの提供を行うため、お客さま本位の業務運営のさらなる改善・高度化に取り組んでおります。
- 保険商品の特性上、お客さまに長期に亘り契約を継続いただくことが重要であるため、
 - ー お客さまに商品・サービスを正しくご理解いただき、ご満足いただいているか
 - ー ご契約後も契約を継続いただくための取り組みを行っているかという点について確認する指標として、お客さま満足度（①総合満足度、②保険契約の引受・保全・支払の各場面における満足度）を評価指標として設定します。

評価指標：お客さま満足度

- 当社では、毎年当社サービスに対するお客さま満足度調査(※)を実施し、その結果を分析の上、全社を挙げてサービス改善に取り組んでおります。
- 2016年度は、当社に対する総合的な評価である総合満足度のほか、新規加入、保全手続および保険金請求の各場面における満足度も、「普通」を示す5点を上回る水準を確保しております。また、総合満足度および各場面における満足度のいずれについても、満足度の向上が図られており、当社における取り組みをお客さまに評価いただいた結果であるものと認識しております。
今後とも、取り組みの改善・高度化を図り、更なる満足度の向上に努めてまいります。

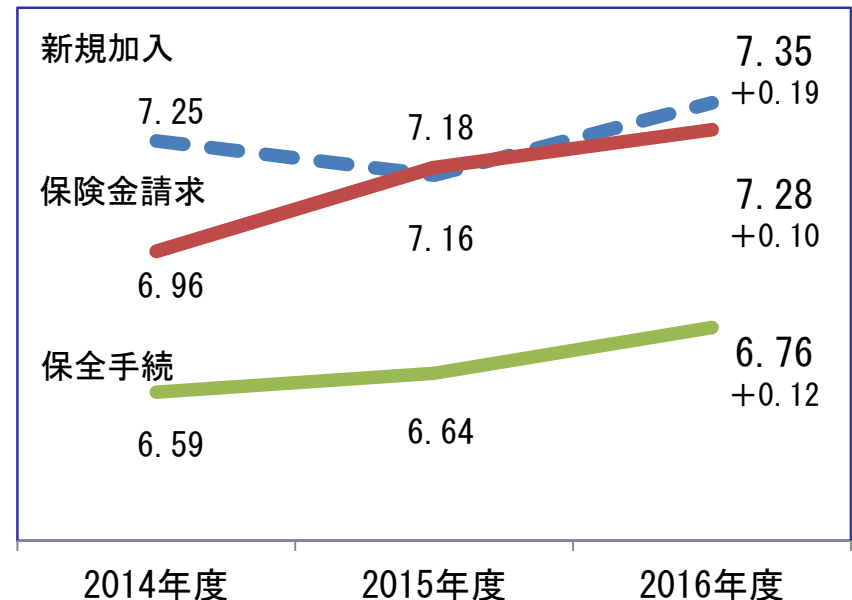
① お客さま満足度（総合満足度）

【2014年度～2016年度の推移】



② お客さま満足度（各場面における満足度）

【2014年度～2016年度の推移】



(※)当社の商品・サービスをご利用いただいたお客さまを対象とした、当社サービス等に関するアンケート調査(10点を「最高によい」、5点を「普通」、1点を「最低」とする10点満点による評価)

(参考①) お客さまから寄せられた感謝・賞賛の声

2016年度、お客さまから当社に関する23,179件の「感謝・賞賛の声」が寄せられました。今後も、より多くの「感謝・賞賛の声」をいただけるよう取り組んでまいります。

新規加入に関するもの

- 将来の保障に不安がありましたが、家族同席の上、高齢者の私にもわかるようゆっくり丁寧に保険の提案をしてくださったので、家族共々安心して保険に加入することができました。
- 社員の方が熱心に勧めてくれたので、本日、保険に加入しました。説明もわかりやすく、素人の私の立場に立って説明いただけただけなので感激しました。

保全に関するもの

- かんぽつながる安心活動で郵便局の方が訪問してくださり、「定期点検シート」や「ご契約内容確認シート」で保障内容等を丁寧に説明してくださって、とても安心できました。
- 年明け早々にあいさつに来てくれたので、好感がもてました。また、定期的に契約内容の確認や提案をしてくれるので、昔から利用させてもらっています。

保険金請求に関するもの

- 渉外社員の方に死亡保険金の請求手続きに来ていただきましたが、迅速に処理していただき、保険金も早期に振り込まれたので、とても助かりました。
- 入院保険金請求の際、他にも請求できる保険契約があることを案内していただき、さらに私が加入している保険の内容についても、丁寧に説明していただきました。

その他

- 夏のサンクスキャンペーンで保障プランを作っただけで、素敵なグッズをもらうこともできて、とても嬉しかったです。
- 熊本地震の後、道路事情もままならない中、わざわざお見舞いに来ていただき、本当にありがとうございました。

(参考②) お客様の声に基づく改善事例

お客さまから当社に寄せられたご要望・ご意見等の声をもとに、以下の改善等を行いました。

<お客さまの声>

申し込んだ後に告知内容に関して追加で質問を受けました。契約するのに必要なことは申込時に一度に聞いてくれませんか。

保険契約を申し込みましたが、謝絶になってしまいました。加入できないなら最初から教えてほしいです。

入院保険金を請求しようとしたのですが、保険証券(書)を、離れて暮らしている契約者である母が持っていたため、スムーズに保険金を請求できませんでした。早く保険金を受け取りたかったのですが。

複数の保険契約の振込先口座を指定する際に、何枚も指定届を書くのが大変です。何とかならないでしょうか。

<改善事例>

追加で質問を行うことが多い傷病について、タブレット型携帯端末の画面上で告知を可能とし、契約の諾否を判断する上で必要なことを申込時に一度に聞けるよう改善しました(2017年4月)。

お客さまのご希望により、申込手続きを行う前に一定の傷病に係る健康状態の入力を受け、システム判定(お引き受けできない判定等)を行うことができる「チェックNavi」(※)を導入しました(2017年4月)。

保険証券(書)の提出ができないときでも、保険証券(書)記号番号をご申告いただくことなどにより、お手続きをすることができるようになりました(2017年4月)。

携帯端末機を使用したペーパーレスによる保険金等の振込先口座の指定の取扱いを開始しました。お客さまは専用の携帯端末機に表示された口座番号等を確認しボタンを押すだけで、振込先口座の指定が可能となりました。また、1枚の指定届で最大3契約分の指定ができるように、指定届も改善しました(2016年10月)。

(※)「チェックNavi」は、保険契約のお引き受けをお約束するものではありません。保険契約をお申し込みいただく際の告知内容、過去のご契約のお申し込みや入院保険金などの請求内容によっては、お引き受けができない場合もあります。