

消費者通信



消費者通信特別号

お客様の声白書 2014



日本生命保険相互会社

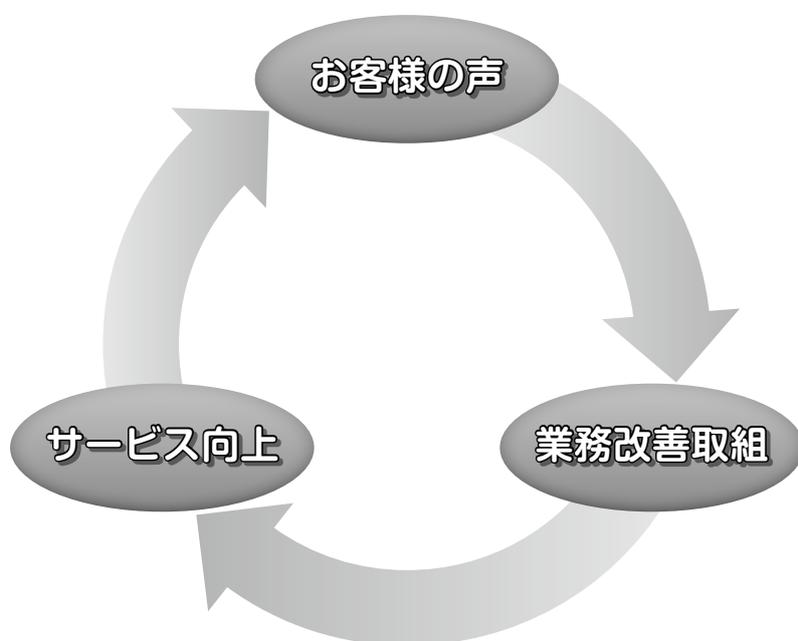
NISSAY

はじめに

当社では、お客様から寄せられるご意見・ご要望、ご不満・ご指摘等さまざまな「お客様の声」を大切な財産として受けとめ、お客様の視点に立った経営・サービスの改善に取り組んでいます。

「お客様の声」を大切にし、学び、サービス向上につなげる取組みを、今回初めて「お客様の声白書」としてまとめました。

いくつかの改善取組事例などをご紹介しますが、この「お客様の声」を起点とした改善取組を継続していくことで、さらなるサービス向上を目指します。



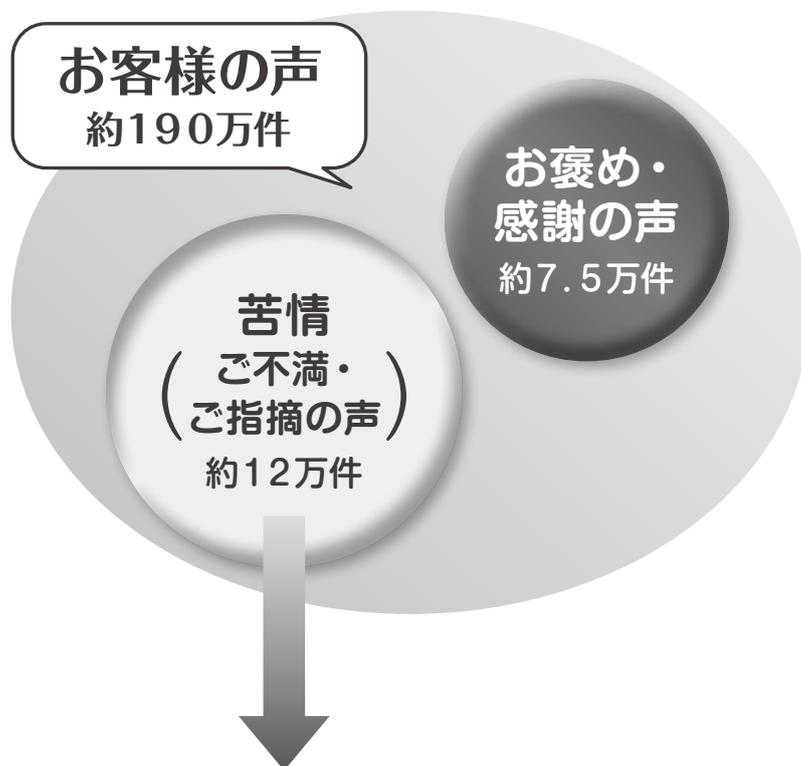
目次

当社に寄せられた「お客様の声」	2
「お客様の声」にもとづく業務改善取組	5
お客様にご満足いただくために.....	8
「お客様の声」を直接お聴きする取組み	9

当社に寄せられた「お客様の声」

■ 当社に寄せられたお客様の声（平成25年度）

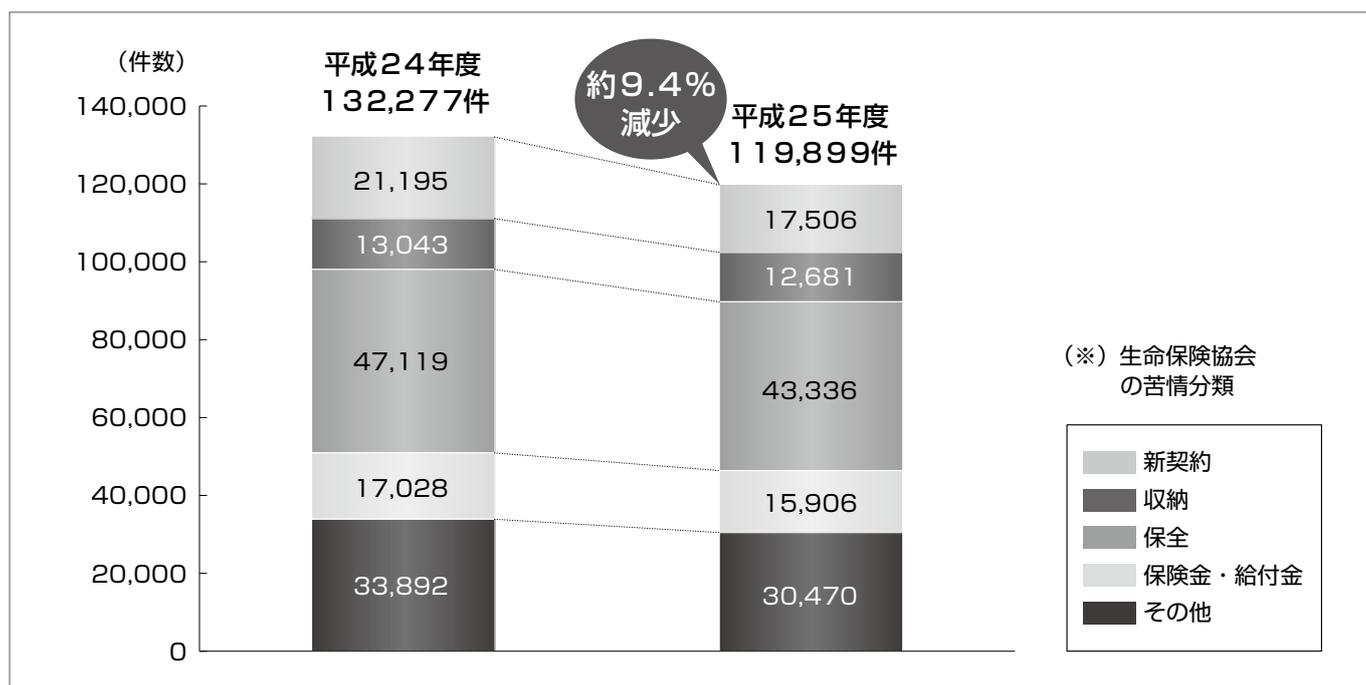
保険に関するご照会やお手続きのご連絡を含め、数多くの「お客様の声」をいただく中で、「お褒め・感謝の声」は約7.5万件、「苦情（ご不満・ご指摘の声）」は約12万件となっています。



■ 苦情の受付状況

当社では、苦情の定義を「お客様から寄せられる不満の申出（事実関係の有無は問わない）」として、より幅広くご意見・ご不満・ご指摘の声を捉え、積極的に業務の改善にいかしています。

平成25年度の苦情件数は、前年度に比べ約9.4%減少し、生命保険協会で定められた分類別※の件数についても、各項目とも減少しています。



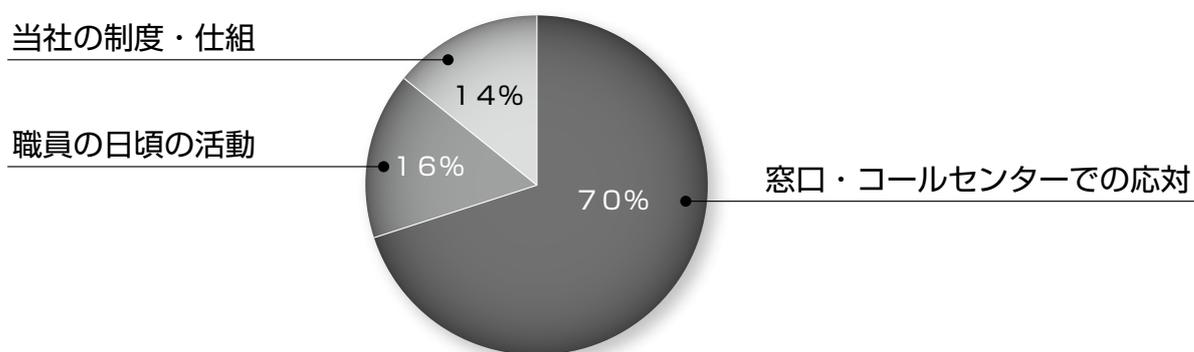
■ お褒め・感謝の声の受付状況

平成25年度は、「お褒め・感謝の声」についても、支社・コールセンターを中心に広く収集する取組みを推進しました。

寄せられた約7.5万件の「お褒め・感謝の声」は、内容により「窓口・コールセンターでの対応」「職員の日頃の活動」「当社の制度・仕組」への声に分類し、社内で共有化しています。

これらの取組みを通じ、従業員一人ひとりが、今後も多くのお客様にご満足いただくための行動を意識し、実践できるよう取組んでまいります。

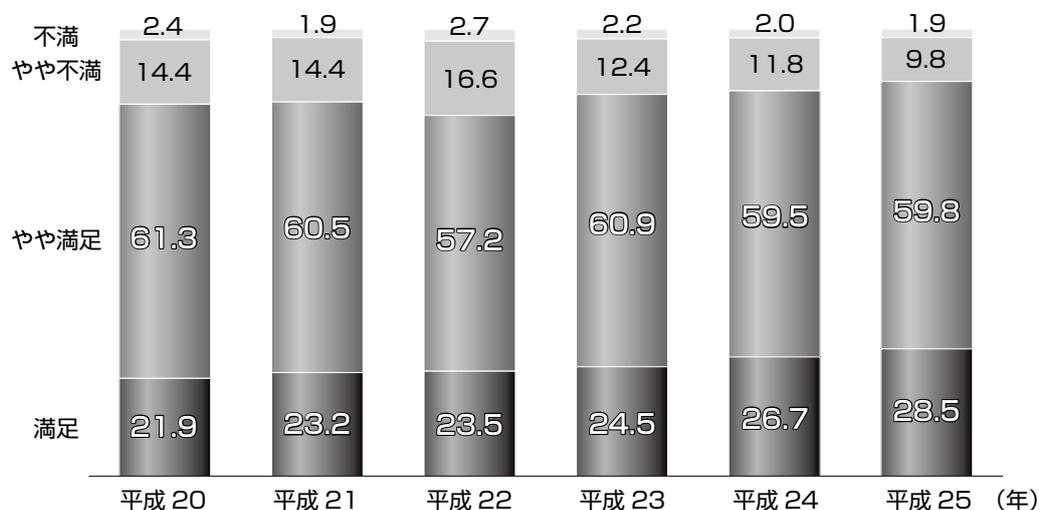
支社に寄せられた「お褒め・感謝の声」の内訳（平成25年度）



■ お客様満足度調査（実施概要はP9）

平成14年から開始した「お客様満足度調査」では、各項目の推移を継続的に分析し、サービス向上にいかしています。

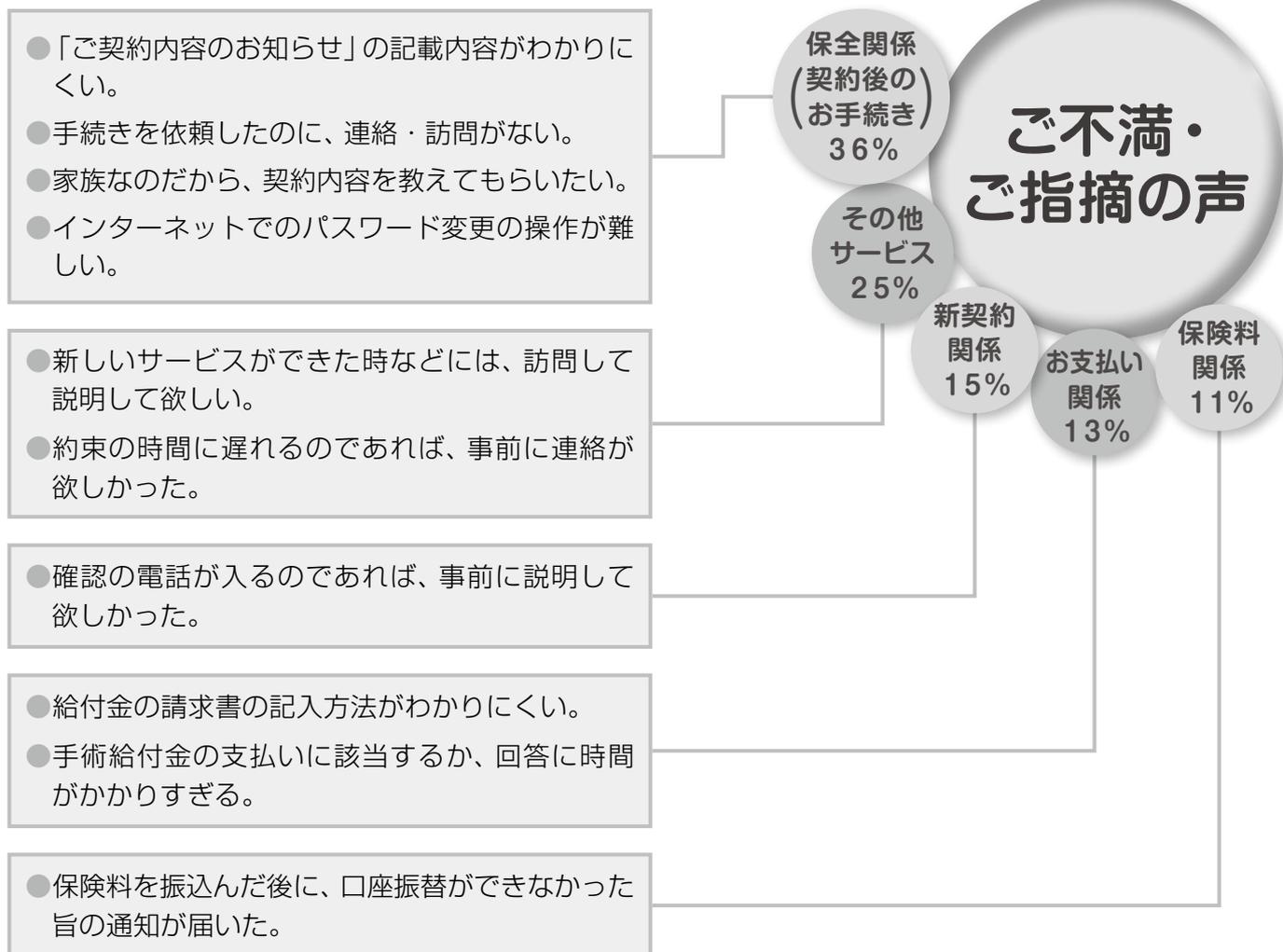
お客様満足度	83.2%	83.7%	80.7%	85.4%	86.2%	88.3%
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------



お客様満足度とは、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択のうち、「満足」「やや満足」と回答されたお客様の占率

お客様からいただいた声の例

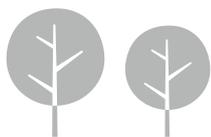
ご不満・ご指摘の声には誠実・迅速にお応えし、内容を分析し改善取組にいかしています。
また、お褒め・感謝の声も社内で共有化し、お客様満足度の向上につなげています。



お褒め・感謝の声

- 担当のAさんは、まだ入社して間もないと言っていたが、とても感じがよく、細かいこともわかりやすく説明していただきすばらしかった。(電話)
- 契約内容の丁寧な説明と、ライフイベントに合わせて賞品をもらえるサービスも案内いただき、感謝している。(窓口)
- REVO (携帯端末) の手続きが簡単で、口座への支払いも予想以上に早くて感謝している。(窓口)
- 夫が亡くなった時、すぐにかけて、死亡保険金の支払手続等も迅速にしてくれた。本当に感謝している。(電話)

「お客様の声」にもとづく 業務改善取組



事例① 保険料控除証明書の改訂

平成25年
10月から

「保険料控除証明書の到着が遅い」
「新旧税制が2枚に分かれていてわかりにくい」

控除証明書の発送時期を10日程度早めました。
また新旧税制で2枚に分かれていた証明書を1枚に
まとめることで、お客様にとってわかりやすく改訂
いたしました。



事例② 動画ツールのご提供

平成26年
2月から

「給付金請求の流れや書類の記入方法が複雑だ」

給付金請求手順のポイントを説明する「動画ツール」を
新設しました。必要書類や請求書記入方法を説明して
おり、手続きの全体像をわかりやすくご案内できるよう
になりました。動画は、営業職員の携帯端末（REVO）へ
の登載に加え、当社オフィシャルホームページでお客様
ご自身でもご確認いただけます。

また、動画を活用した請求手順のわかりやすさが評価
され、「UCDAアワード2014※」を受賞しました。



「第三者」による客観的な評価



※「UCDAアワード」とは、企業・団体が生活者に提供するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものです。選考では、生命保険・医療保険、損害保険、信販・クレジットカード、通信販売、および公的医療保険が対象となります。

事例③ 年金開始請求書の改善

平成25年
12月から

「年金開始請求書が、高齢者には記入しづらい」

「高齢者にとって見やすい帳票か」という視点で、
社内の「消費生活アドバイザー※」等から意見を集約し、帳票を見直しました。



社内消費生活アドバイザー会議

※当社の消費生活アドバイザーについて

「消費者問題に精通する人材の育成、顧客対応力向上」の一環として、「消費生活アドバイザー」資格取得を推進しています。当社には、全国(本部・支社)に消費生活アドバイザーが265名在籍(平成26年4月1日時点)しており、各所属で消費者視点を持ちながら業務に取組むとともに、お客様向け帳票や通知などの確認を随時行っています。

事例④ 耳の不自由なお客様への対応改善

平成26年
2月から

「窓口の応接で、耳の不自由なお客様への対応が不十分」

ライフプラザ全店に「耳マーク」の掲示と筆談ボード等を導入し、
耳の不自由なお客様も安心して窓口でのお手続きができるよう改善しました。



耳マーク



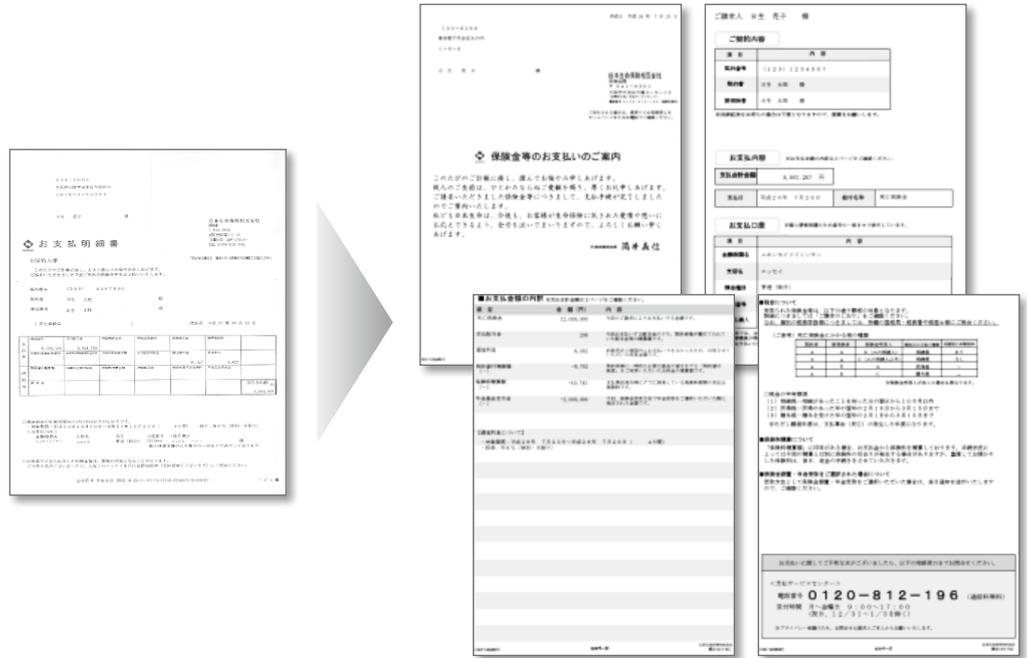
ニッセイ・ライフプラザ丸の内

事例⑤ 死亡保険金「お支払明細書」の改訂

平成26年
3月から

「お支払明細書がわかりにくい」

文字を大きくして、カラーへ変更することに加え、支払金額の内訳や税金に関する一般的な説明など、お客様からご照会が多い項目の記載を充実したり、お問合せ先を大きく表示することで、お客様にとって見やすく、わかりやすい明細書に変更しました。



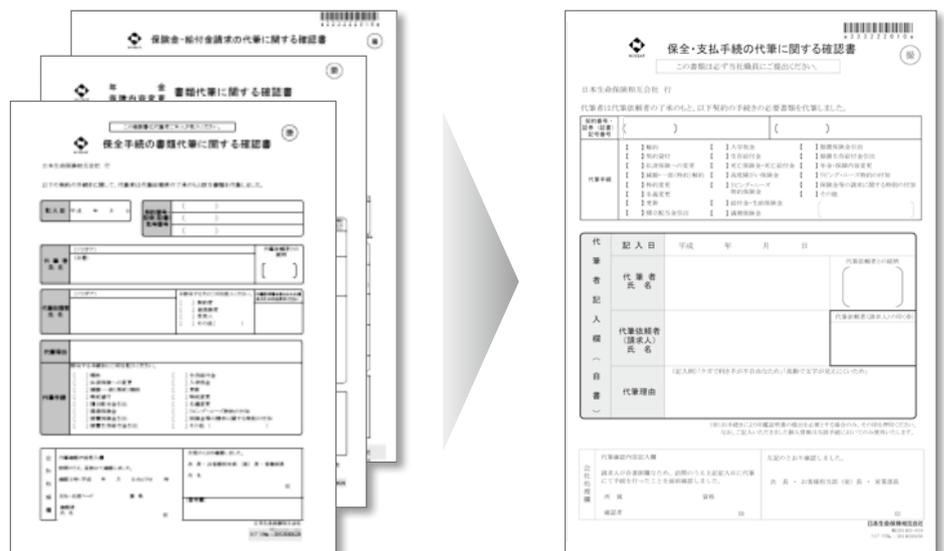
事例⑥ 代筆手続きの簡素化

平成26年
3月から

「自筆困難な場合の代筆手続きが複雑でわかりにくい」

給付金請求などの各種お手続きにおいて、お客様が自筆困難な場合には、確認書を提出いただくことで、第三者による代筆手続きの取扱いを実施しております。

お客様（とりわけ高齢者の方）の記入負担を軽減する観点から、記入項目を削減し、より簡便な手続きを実現しました。



お客様にご満足いただくために

私たちは「お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努める」ことを誓い、お客様にご満足いただけるサービスを提供できるよう日々取り組んでいます。業務の内容や役割が違って、私たちの想いは同じです。ここでは、本部、現場それぞれでのお客様に対する想いをご紹介します。

支社

お客様に「Face-to-Face」で、安心をお届けすることが「私たちの使命」

静岡支社管内には、約9万名のお客様がいらっやいます。

そして、それぞれのお客様に、「生命保険」という大きな買い物をしていただいています。また、それはお客様にとって、そしてご家族にとって大切な物です。

ですから、お客様に「Face-to-Face」で安心をお届けすることが、「私たちの使命」だと考えています。

支払問題や東日本大震災から学んだことをいかし、1人でも多くのお客様と毎年お会いし、ご契約内容を説明する「ご契約内容確認活動」を積極的に実施しています。

これからも、全てのお客様から、「いつも、〇〇さんにお世話になっているから大丈夫」と言っていただけのように、頑張っていきたいと思います。

(静岡支社)

ライフプラザ

窓口に来店されるお客様に最高の「おもてなし」をご提供するために

ライフプラザの窓口には、毎日多くのお客様が何らかのご相談・お手続きにご来店されます。

私たちは、わざわざ、窓口にご来店くださるお客様に対し、最高の「おもてなし」をご提供するため、お手続きは「正確・迅速に」、ご相談は「丁寧・親身に」という応接の基本はもちろん、「お客様のお役に立てることは何か」を常に意識してお客様をお迎えしています。

このような想いでの応接を通じて、お客様に「満足⇒感動⇒感激」を感じていただくことができ、たくさんのお褒めの言葉を頂戴しています。

これからも「おもてなし」の心を持ちながら、来店されるお客様に安心・信頼いただき、「ありがとう、また来たくなるね」と言われるようなライフプラザを目指して、努力していきたいと思います。

(ライフプラザ品川)

コールセンター

「声も笑顔」で最高の応接を

ニッセイコールセンター(東京・大阪)には約300名のオペレーターが在籍しており、年間120万件を超えるお電話をいただいています。

お電話をいただくお客様は何らかの疑問や質問をお持ちですので、コールセンター全員で、一人ひとりのお客様に安心し、満足いただけるよう努めています。

また、お客様からのお問合せ内容に対応するだけに留まらず、特約変更の案内等のサービス案内も積極的に実施しています。

その他にも、オフィシャルHPからのお問合せへの対応も行っております。

お客様のご期待に応えられる応接を目指して、本日も、「声も笑顔」でお電話をお待ちしております。

事務部門

「迅速・正確」な事務対応で、一層のサービス向上に努めます

契約管理部では主に、ご契約内容の変更手続等の事務処理を担当しており、お客様によりご満足いただける事務の構築を行っています。

お客様から寄せられた声(相談・苦情等)の分析から課題を抽出することに加えて、日々の業務を通じて職員自身が気づいた点も集約しています。

これらの集約した課題については、定期的な部内会議において、お客様の立場に立った改善を検討しています。

また、お客様サービスの向上や事務の効率化を目的に、毎年、改善取組発表会を行うなど、契約管理部の全員が一体となった取組みを行っています。

常に、ご加入いただいているお客様のために、迅速・正確な事務処理を行うことを意識しながら、より一層のサービスの向上に努めています。

(契約管理部)

「お客様の声」を直接お聴きする取組み

ニッセイ懇話会

広く全国各地のご契約者に、当社の事業活動を説明し、経営全般や商品・サービス等に関するご意見・ご要望をおうかがいする場として、昭和50年から毎年開催しています。

【平成25年度開催状況】

1～3月に支社等の全国112会場で開催し、総代145名、ご契約者等2,418名にご出席いただきました。当日は、ビデオ等を使い、平成25年度上半期業績、お客様の声にもとづく商品・サービスの改善取組等について説明し、出席者の方々から5,576件のご意見・ご要望をおうかがいしました。



お客様モニター会議

消費者関連の学識経験者や企業の消費者対応部門の方等から、当社サービス全般や取組みについて、専門的見地からご意見をいただき、サービス向上にいかしています。

【平成25年度開催状況】

12月に東京で開催し、お客様モニター10名より、当社「高齢者等への対応」についてご意見をいただきました。



帳票審査アドバイザー会議

消費生活相談員の方や企業の消費生活アドバイザーの方等から、お客様向け帳票や通知等について、消費者視点でご意見をいただき、より分かりやすく改善しています。

【平成25年度開催状況】

10月(大阪)と2月(東京)に開催し、アドバイザー5～8名より、各種帳票等についてご意見をいただきました。

お客様満足度調査

年1回、社外機関を通じて、ご契約者へ郵送でアンケート調査を実施し、当社の商品や事務・サービスに関する評価・ご意見をいただいています。

<平成25年度実施概要>

実施期間：平成25年9月2日～9月24日

調査対象：既契約者約4万名

有効回答者数：約9千名

質問内容：営業職員対応・現在加入商品・加入時手続き・加入後手続き・会社の信頼感 等

お客様の満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択





MEMO

A series of horizontal dotted lines for writing, starting below the 'MEMO' header and ending above the footer.



ニッセイ・ライフプラザ／くらしと保険の相談デスク(お手続き・ご相談窓口) (平成26年11月現在)

店舗	電話番号	営業時間	
		9:00~15:30	9:00~18:00
札幌	011-207-0160		○
釧路	0154-22-7131	○	
旭川	0166-26-1481	○	
苫小牧	0144-36-1211	○	
函館	0138-26-2121	○	
青森	017-775-1611	○	
盛岡	019-623-2321	○	
仙台	022-213-1473	○	
秋田	018-833-5171	○	
山形	023-622-2511	○	
福島	024-521-1201	○	
郡山	024-932-0632	○	
水戸	029-231-5225	○	
宇都宮	028-622-8161	○	
小山	0285-23-6065	○	
群馬	027-224-9113	○	
太田	0276-45-7431	○	
大宮	048-647-7760		○
川越 ⊕	049-244-3960		○
熊谷	048-522-4873	○	
越谷	048-987-3312	○	
千葉	043-226-8551	○	
船橋	047-431-9383		○
成田	0476-22-7632	○	
柏 ⊕	04-7166-6843		○
丸の内 🌸 ⊕	03-5533-1087	9:00~20:00	
品川 🌸 ⊕	03-3471-6301	9:00~20:00	
新宿 🌸	03-3346-8437	9:00~20:00	
上野	03-3836-6835		○
亀戸	03-3682-4178		○
渋谷	03-3476-5512		○
池袋	03-3983-4961		○
立川 ⊕	042-524-0245		○
吉祥寺	0422-23-2581		○
町田 ⊕	042-725-0365		○
横浜	045-311-2811		○
川崎	044-245-1920		○
湘南	0466-25-9372		○
小田原	0465-23-8395	○	
新潟	025-241-6621	○	
長岡	0258-36-5541	○	
富山	076-441-2101	○	

店舗	電話番号	営業時間	
		9:00~15:30	9:00~18:00
金沢	076-261-0191	○	
福井	0776-23-8800	○	
甲府	055-222-1576	○	
長野	026-227-7683	○	
松本	0263-33-6633	○	
岐阜	058-264-7188	○	
静岡	054-288-6001	○	
浜松	053-453-8181	○	
沼津	055-962-8702	○	
名古屋 🌸 ⊕	052-952-7890	9:00~20:00	
名古屋駅前	052-583-7381		○
愛知東	0564-26-1960	○	
豊橋	0532-52-1540	○	
刈谷	0566-28-6921	○	
豊田	0565-31-0725	○	
津	059-228-0311	○	
四日市	059-351-6561	○	
滋賀	077-522-1569	○	
京都	075-211-7816		○
天王寺	06-6774-0776		○
梅田 🌸 ⊕	06-6311-6802	9:00~20:00	
本店 🌸	06-6209-5543	9:00~20:00	
堺	072-221-8250		○
池田	072-754-6937		○
京阪	072-845-0421		○
茨木	072-621-8970		○
布施	06-6783-2999		○
神戸	078-272-5577		○
姫路	079-289-0901	○	
明石	078-912-2665	○	
奈良	0742-23-1190		○
和歌山	073-423-9325	○	
鳥取	0857-22-8501	○	
松江	0852-21-5185	○	
岡山	086-224-4691	○	
倉敷	086-424-1261	○	
広島	082-248-1521	○	
福山	084-923-5240	○	
山口	083-222-8111	○	
徳山	0834-31-3001	○	
徳島	088-654-5151	○	
高松	087-825-0007	○	

店舗	電話番号	営業時間	
		9:00~15:30	9:00~18:00
松山	089-941-9585	○	
高知	088-823-0271	○	
北九州	093-531-0985		○
博多	092-483-0400		○
天神	092-712-2311		○
久留米	0942-32-4470	○	
佐賀	0952-32-2727	○	
佐世保	0956-25-8050	○	
長崎	095-823-6181	○	
熊本	096-325-0131	○	
大分	097-534-9207	○	
宮崎	0985-24-7111	○	
鹿児島	099-255-1101	○	
那覇	098-862-8511	○	
幕張 (くらしと保険の 相談デスク)	043-274-2631	9:00~20:00 (定休日なし)	

ニッセイ・ライフプラザの住所、地図等の店舗情報をご確認いただけます。



【ニッセイ・ライフプラザ】

《営業時間》
月～金曜日(祝日、12/31～1/3を除く)
○🌸印の店舗は、18:00以降、入出金をともなうお手続き等、一部お受けできないお取扱がございますので、ご来店の前にお電話*でご照会ください。

《土曜日の保険相談サービス》
10:00～17:00(祝日、12/31～1/3を除く)
○🌸印の店舗にて実施しています。
○お手続きはお取扱いたしません。
○予約制となっておりますので、事前に店舗までお電話*のうえ、ご来店ください。
* 電話受付時間 月～金曜日 9:00～18:00
(祝日、12/31～1/3を除く)

【くらしと保険の相談デスク】
《営業時間》
9:00～20:00(定休日なし)
○ただし、毎月25日直前(19～25日)の日曜日は、システムメンテナンスのため営業時間を18:00までに短縮していたします。
○入出金をともなうお手続き等、一部お受けできないお取扱がございますので、ご来店の前にお電話*でご照会ください。
電話受付時間 9:00～18:00(定休日なし)

生命保険のお手続きやお問合せにつきましては

<インターネットでのお問合せ>

<http://www.nissay.co.jp>

日本生命

検索

*ご住所の変更等のお手続きやご契約内容の照会、資料請求、ご相談等を受付けています。

<電話でのお問合せ>

【ニッセイコールセンター】 **0120-201-021** (通話料無料)

受付時間 月～金曜日 9:00～18:00
土曜日 9:00～17:00
(祝日、12/31～1/3を除く)

*プライバシー保護のため、お問合せは契約者ご本人からお願いいたします。 *お電話をいただく際には、証券記号番号または契約番号をお知らせください。
*ニッセイコールセンターへのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実などの観点から、録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。



日本生命保険相互会社

お客様サービス部(東京)
〒100-8288 東京都千代田区丸の内1-6-6