

平成27年11月11日
日本生命保険相互会社

「お客様の声白書2015」の発行について

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、「お客様の声白書2015」を発行しました。当冊子は、お客様の声をサービス向上に繋げる当社の取組や、具体的な改善事例等をまとめています。

当社のコールセンターやニッセイ・ライフプラザ等の全国の受付窓口には、ご契約内容やお手続きに関するご照会等のお客様の声が、平成26年度は約246万件寄せられています。その中で、「お褒め・感謝の声」は約18.7万件、「苦情（ご不満・ご指摘）」は約9.3万件、「ご意見・ご要望」は約1.3万件となっています。

こうしたお客様から寄せられた声に加え、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「ニッセイ懇話会」を全国の支社等で実施しています。また、消費者関連の専門家からも、当社のサービス全般やお客様向け文書等についてご意見をいただいています。

これらの貴重な声は、当社内の「お客様サービス向上委員会」等で検討を重ね、各部門での改善取組に反映されており、昨年度は、約900件の改善を行いました。

当社は、今年度から新たな企業メッセージを「“大切な人を想う”のいちばん近くで。」としました。親しみやすく、最も身近な生命保険会社を目指して、引続き、お客様の声を大切にし、サービス向上に努めてまいります。

「お客様の声白書2015」の概要

○特徴：ユニバーサルデザインフォントに留意し、写真やデータを織り込む等、読みやすさを重視して編集

○仕様等：A4カラー／30ページ

■ 「お客様の声」を経営にいかす取組	2
「お客様の声」にもとづく改善取組事例	8
■ 「お客様の声」をお聴きする取組	20
お客様対応力向上に向けた取組	25
■ 企業としての消費者関連取組	26

<参考> 「お客様の声白書2015」ホームページ掲載先

http://www.nissay.co.jp/kaisha/annai/gyoseki/koe/koehakusho/pdf/koehakusho_2015.pdf

<主な改善取組事例>

【お客様の声】

「契約者が高齢のため、代わりに家族に契約内容を教えてほしい」

【改善内容】

ご契約者自身によるお手続き等のお問い合わせが困難になった場合に備え、ご契約者にサポートいただくご家族を登録いただき、ご家族にも契約情報をお知らせする「ご契約情報家族連絡サービス」を平成27年10月から開始しました。

【お客様の声】

「家族が亡くなって慌ただしい中、請求手続に必要な書類を取寄せるのに時間と費用がかかる」

【改善内容】

死亡保険金請求手続には、お客様がお亡くなりになったことが確認できる「住民票」のお取寄せをお願いしていました。しかしながら、公的書類の取寄せはお客様の負担が大きく、お客様が書類を準備いただくために時間がかかってしまうことから、死亡保険金請求時の住民票のお取寄せを収束しました。これにより、お客様のお手元にある書類のみで、死亡保険金請求手続をしていただけるようになりました。

以 上