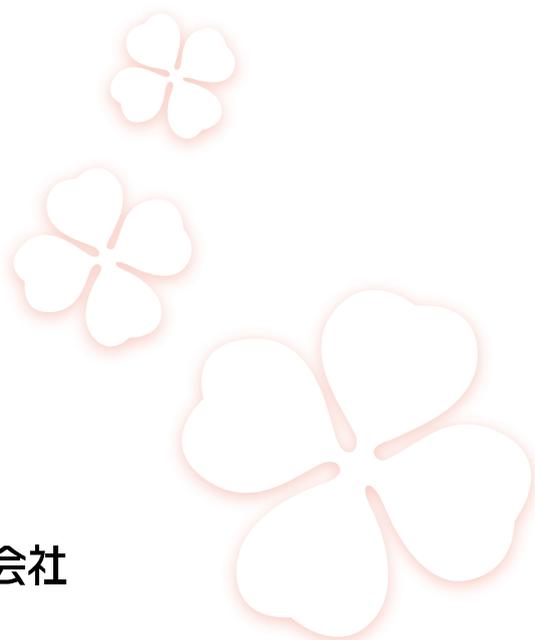


お客様の声白書 2015



日本生命保険相互会社

NISSAY

ごあいさつ

平素は、日本生命にご愛顧を賜り、誠にありがとうございます。

当社は、ご契約者同士が助け合う相互扶助の考え方にもとづく「相互会社」の会社形態をとっています。相互会社では、ご契約者が会社の構成員である「社員」となりますので、「社員(お客様)の声」を大切にすることが経営の基本であります。

当社では、毎年、全国の支社で「ニッセイ懇話会」を開催し、幅広く「お客様の声」をおうかがいしています。

また、ニッセイコールセンターやニッセイ・ライフプラザ等へ、昨年度は1年間で約246万件の「お客様の声(ご意見・ご要望、ご不満・ご指摘等)」が寄せられました。

これらの「お客様の声」を経営にいかす場として、役員・部長層をメンバーとする「お客様サービス向上委員会」を定期的で開催し、「お客様の声」にもとづく改善取組を推進しています。

このたび、これらの改善取組結果をとりまとめた「お客様の声白書2015」を作成しました。「お客様の声」を経営にいかす当社の具体取組をご紹介します。

当社は、今年度から「新3カ年経営計画」をスタートし、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。』といたしました。

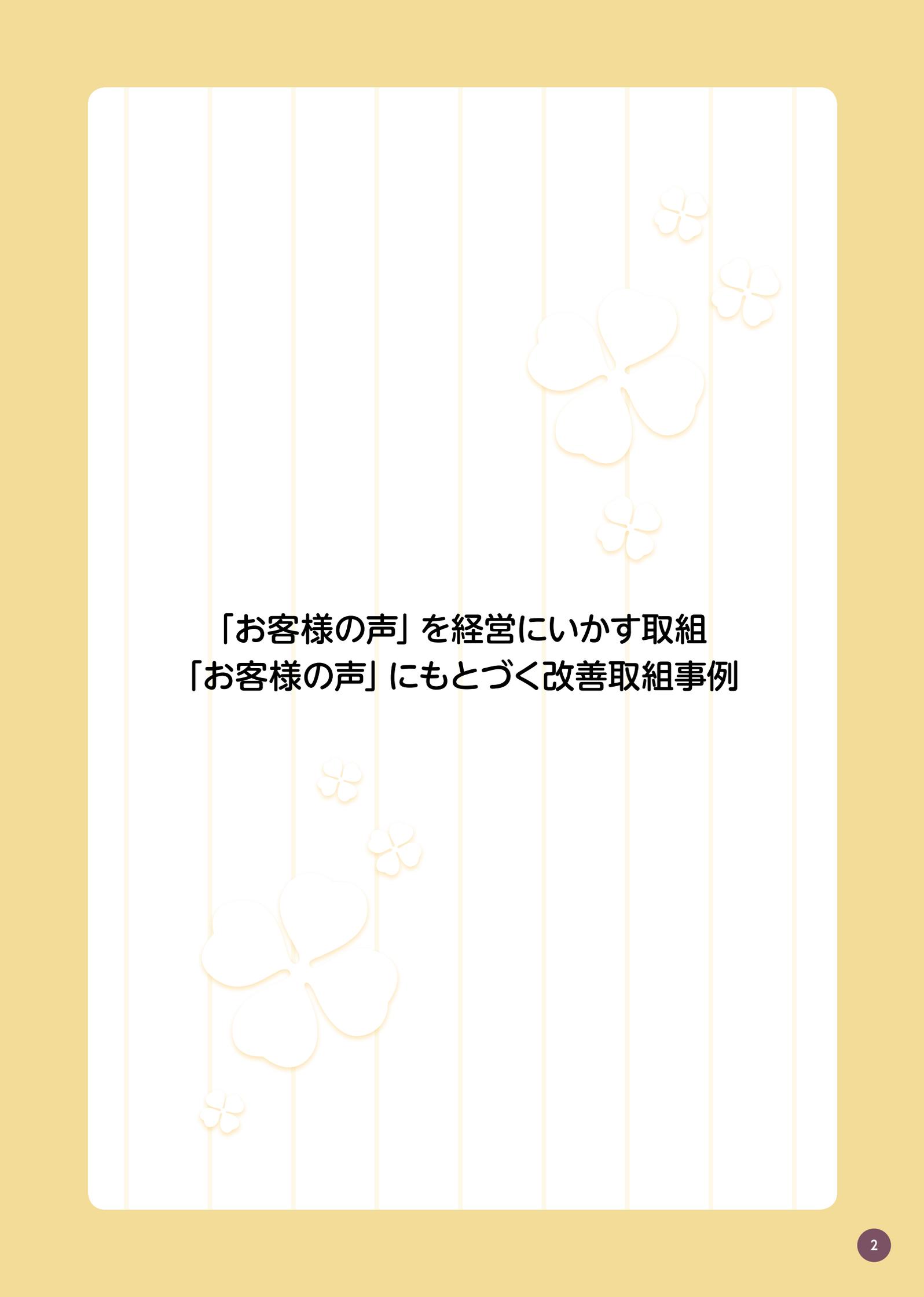
親しみやすく、最も身近な生命保険会社として、お客様に寄り添った経営をすすめていくためにも、引続き「お客様の声」を大切にしていまいります。



平成27年11月
代表取締役社長 筒井 義信

目次

● 「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

The background features a series of vertical lines in a light beige color on a white background. Scattered throughout are stylized, light beige flowers with five petals, some larger and some smaller, creating a decorative and clean aesthetic.

**「お客様の声」を経営にいかす取組
「お客様の声」にもとづく改善取組事例**

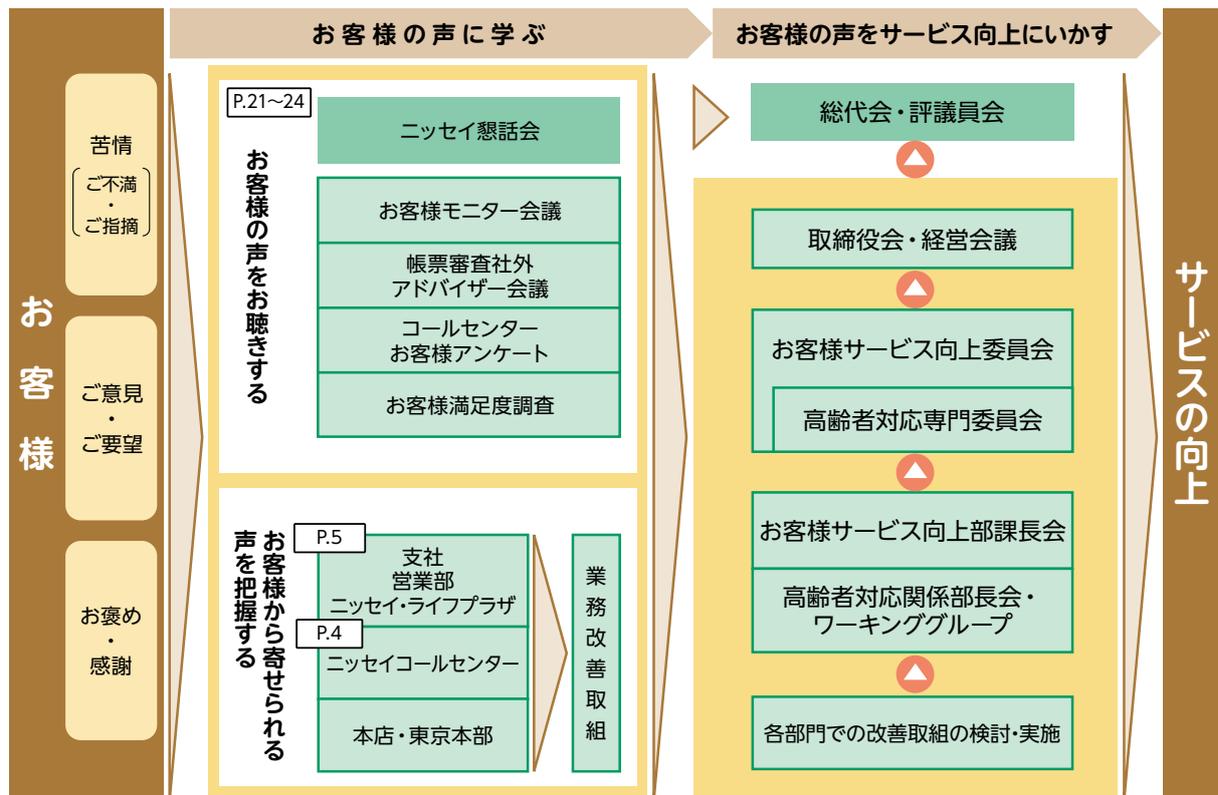
「お客様の声」を経営にいかす取組

「お客様の声」をサービス向上にいかす取組

当社では、「お客様の声」をサービス向上のための大切な財産として受けとめ、全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等において幅広い把握に努めるとともに、さまざまな機会を通じ、当社から積極的にお客様のご意見等をお聴きしています。

お客様からいただいた声は、各部門での改善取組の検討に活用し、役員・部長層をメンバーとする「お客様サービス向上委員会」や「取締役会」「経営会議」において定期的に共有する中で、「お客様の声」を基点とした継続的なサービス向上取組を全社で推進しています。

● 「お客様の声」に学び・いかす取組



「お客様の声」の受付体制（ニッセイコールセンター）

当社のコールセンターへは、年間115万件を超える「お客様の声」が寄せられています。

主なお申し出としては、氏名や住所等お客様情報の変更、保険金・給付金に関するお問合せ、ご契約内容照会等が上位になっています。なお、お申し出全体のうち約7割はコールセンターで対応を完結し、残りの約3割はお客様のご要望等に応じ、営業職員やライフプラザでの対応を行っています。

また、コールセンター以外でもインターネットのホームページにおいて、お客様が円滑に照会・手続きを実施いただけるよう、コンテンツを充実する等、お客様の利便性向上に努めています。



〈福岡センターの設立〉

お客様対応窓口の最前線であるコールセンターの事業継続の重要性を再認識し、大規模災害発生時等にも安定的に受信できる体制を構築するため、平成27年6月、新たに福岡センターを設立しました。



●コールセンターの業務

コールセンターは設立以降、お客様の照会内容に応じた正確・丁寧な対応を大前提としつつ、ご契約の状況に応じたサービス提供に取り組んでいます。

《主なサービス提供の取組》

- お客様に保険金の支払事由が発生していないかの確認
- 新特約が未付加となっているお客様に対するご案内
- 保険契約の見直しを希望されるお客様に対するコンサルティング
- ホームページ上で、ご契約内容照会や保全等のお手続きを可能とするお客様番号（お客様ID）、暗証番号（パスワード）発行のご案内

今後も正確・丁寧な対応に努めるとともに、お客様一人ひとりの視点に立ったサービスを提供していきたいと考えています。

●対応品質向上に向けた取組

電話対応コンクールへの参加やビジネス文書検定の取得により、お客様対応のスキルアップを通じてお客様満足度向上に取り組んでいます。

「お客様の声」を経営にいかす取組

「お客様の声」の受付体制（ニッセイ・ライフプラザ）

ニッセイ・ライフプラザは、どなたでもお気軽にお立ち寄りいただける店舗であり、全国98カ所に展開、年間約32万名のお客様にご来店いただいています。

保険契約に関する各種手続きやご相談はもちろん、資産活用、医療・介護への備え、お子様の教育資金の準備等、幅広くお客様のニーズにお応えし、専門的なコンサルティングを行っています。



●みらいフォレストについて

平成24年2月、ニッセイ・ライフプラザ丸の内に開設しました。さらに、平成27年1月には、お客様にゆったりとくつろぎながら、ご自身の「みらい」や「安心への備え」について考えていただけるスペースとして、リニューアルしました。

みらいフォレストでは、ライフプラザの機能をわかりやすくご理解いただけるよう、「くらしと保険の相談窓口」という看板を設置しています。また、「教育」「老後」「相続」といったテーマエリアを設定し、利用者の方々へさまざまな情報を提供しています。

みらいフォレストは、開設以来、約14万名のお客様にご利用いただいています。



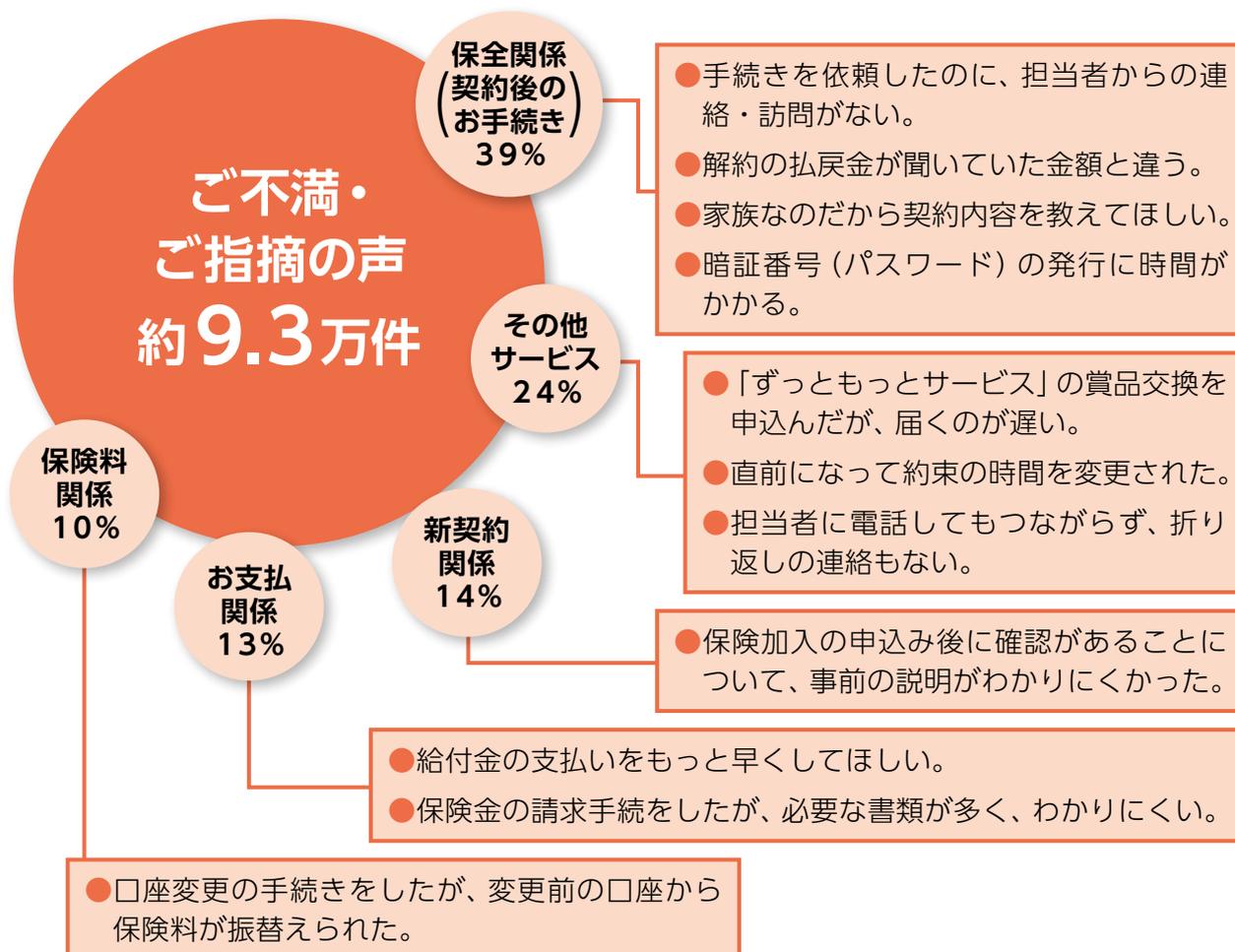
当社に寄せられた「お客様の声」(平成26年度)

当社では、平成26年度、ニッセイコールセンターをはじめとする全国の受付窓口において、保険に関するご照会やお手続きのご連絡を含め、約246万件的「お客様の声」をいただきました。

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。

お客様からいただいた声の例(ご不満・ご指摘)

当社では、「苦情」の定義を「お客様から寄せられる不満の申し出(事実関係の有無は問わない)」として、幅広くご不満・ご指摘の声をとらえ、申し出内容や発生原因等に応じた分類・分析を行い、お客様の視点に立った具体的なサービスの改善にいかしています。



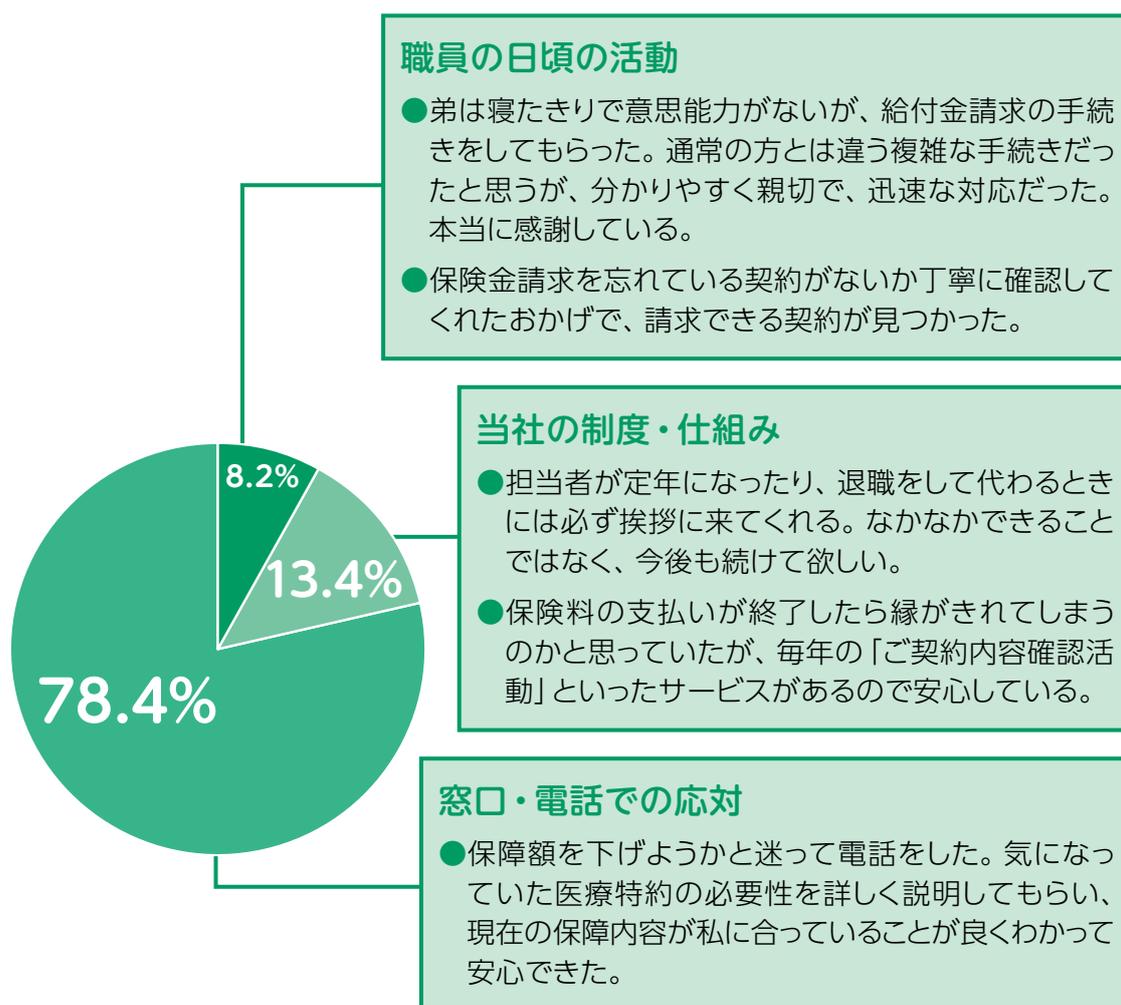
「お客様の声」を経営にいかす取組

お客様からいただいた声の例（お褒め・感謝）

お客様からいただいた約18.7万件の「お褒め・感謝の声」は、内容により「窓口・電話での対応」「当社の制度・仕組み」「職員の日頃の活動」への声に分類し、社内で共有化しています。

こうした取組を通じ、従業員一人ひとりが、今後もより多くのお客様にご満足いただくための行動を意識し、実践できるよう取り組んでいます。

●支社、ニッセイ・ライフプラザに寄せられた「お褒め・感謝の声」の内訳



「お客様の声」にもとづく改善取組事例

「お客様の声」にもとづく改善取組の代表事例をご紹介します。
各事例の詳細は10ページ以降に掲載しています。

新商品の開発

事例No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
①	入院・手術を伴わない通院が、長期間継続するようなケースに対応する商品を開発してほしい。	「ニッセイみらいのカタチ」の12種類目の保険として「継続サポート3大疾病保障保険」の発売	10
②	持病がある人向けの商品を開発してほしい。	アクサ生命と共同開発商品「限定告知・無解約払戻金型終身医療保険 “メディ・アン”(Medi-A×N)」の発売	11

新サービスの導入

事例No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
③	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。	「ご契約情報家族連絡サービス」の導入	12
④	暗証番号(パスワード)を忘れてしまった場合、再発行に時間がかかり、すぐに手続きができない。	初期暗証番号(仮パスワード)のメール発行サービスの開始	13

手続書類・案内文書の改訂

事例No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
⑤	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。	死亡保険金請求時の必要書類簡素化	14
⑥	請求した手術が支払対象外の手術だった。支払対象外の手術については、請求手続の前にもっと分かりやすく説明してほしい。	給付金請求時のお客様ご案内文書の改訂	15
⑦	保険加入申込み後の確認について、説明文書にメリハリがなく、文字ばかりでわかりづらい。	「ご契約サービス案内」ご案内文書の改訂	16
⑧	【金融機関窓口販売商品】 請求書の記入項目が多く、記入しづらい。	請求書記入項目の削減・簡素化	17

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

手続書類・案内文書の改訂

事例No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
⑨	【金融機関窓口販売商品】 「ご契約内容のお知らせ」(ハガキ)の字が小さくて見づらく、内容もわかりづらい。	“夢のかたちプラス” 「ご契約内容のお知らせ」の改訂	18

その他

事例No.	お客様の声	改善内容	掲載ページ
⑩	自動車保険の保険証券を会社に提出しなければならぬのだが、紛失してしまった。早急に再発行してほしい。	あいおいニッセイ同和損保 カスタマーセンターの業務範囲の拡大 (手続きの迅速化)	19

現時点で対応が難しい事例

お客様の声	検討状況
入院中の夫に代わって解約の手続きを依頼したが、契約者本人でなければ対応できないと断られた。もっと状況に応じた対応をしてほしい。	ご家族であってもプライバシー保護の観点から、お手続きは原則、契約者・請求人ご本人に行っていただく取扱いとしています。 しかしながら、お客様の利便性向上に向けた検討が不十分であり、現在、以下の対応をすすめております。 ●ご家族等からの照会にも対応できるよう「ご契約情報家族連絡サービス(P.12)」を開始 ●意思表示ができなくなった場合に代理人によるご請求が可能な「指定代理請求制度」のご案内 ●判断能力が十分でない場合に本来の請求人に代わってご家族等からご請求いただく取扱いのご相談 等
「ご契約内容のお知らせ」が送られてきたが、変更した内容が反映されていない。しっかり反映した内容で送ってほしい。	通知の作成には、作成基準日を定めており、この基準日以降の変更等を反映させることができおりません。 可能な限り、最新の状況をご案内できるよう通知内容のさらなる充実に向けて、検討を進めております。当面の対応として、通知の作成基準日をわかりやすく記載するとともに、当社ホームページのご契約者様専用サービス画面でも直近のご契約状況を確認いただけるようにしています。
手続きの際、本人確認のために免許証のコピーが必要と言われたが、コピーを準備するのが面倒だった。	本人確認のためにコピーのご提出をお願いするケースがあり、ご負担をおかけしております。 本人確認方法については、免許証のコピー等、書面による本人確認書類の準備がいない当社携帯端末(REVO)での「お客様番号(お客様ID)・暗証番号(パスワード)」認証による手続きを順次拡大しています。 また、今後スマートフォンの専用アプリで本人確認書類を撮影することでコピーの準備が不要となるような新たな確認方法の導入を検討してまいります。

お客様の声

入院・手術を伴わない通院が、長期間継続するようなケースに対応する商品を開発してほしい。

平成27年4月～

事例①

「ニッセイみらいのカタチ」の12種類目の保険として「継続サポート3大疾病保障保険」を発売

商品内容

3大疾病（がん（悪性新生物）・急性心筋梗塞・脳卒中）になられた場合、「3大疾病保険金」を受取れます。また、治療の有無・内容は問わずに最大4回受取れる「継続サポート年金」で最長5年間サポート。

「継続サポート3大疾病保障保険」の主なポイント

ポイント①

最長5年間
継続的にサポート！

ポイント②

治療の有無・内容は
問いません！

ポイント③

3大疾病に重点的に
備えられます！

所定の3大疾病になられた場合、3大疾病保険金を受取れます

ポイント②

治療の有無・内容は問いません。

用途自由のため、収入減少分の補てんや、リハビリテーション・再発予防、将来的に医療技術が進歩した場合の治療等にもお役立ていただけます。

3大疾病保険金の支払事由該当日の毎年の応当日に生存されていた場合、継続サポート年金（最大4回）を受取れます

3大疾病
保険金

1年目の
治療等に
活用

継続
サポート
年金

2年目の
治療等に
活用

継続
サポート
年金

3年目の
治療等に
活用

継続
サポート
年金

4年目の
治療等に
活用

継続
サポート
年金

5年目の
治療等に
活用

3大疾病保険金の
支払事由該当日

1年後の応当日

2年後の応当日

3年後の応当日

4年後の応当日

ポイント① 最大5回のお受取りにより、最長5年間、継続的にサポート！

ポイント③

従来の3大疾病保障保険に比べて、死亡保障を抑え（死亡保険金額は3大疾病保険金額の10%）、3大疾病に重点的に備えられます。

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の声

持病がある人向けの商品を開発してほしい。

事例②

平成27年6月～

アクサ生命と共同開発商品「限定告知・無解約払戻金型終身医療保険“メディ・アン”(Medi-A×N)」を発売

商品内容

健康状態に不安がある場合も、4つの告知項目に該当しなければ申込可能な引受基準緩和型の医療保険。

「メディ・アン(Medi-A×N)」の主なポイント

- ① 持病(既往症)がある方や、過去に入院・手術された方も、お申込みいただきやすい医療保険です。簡易に設定した4つの告知項目に該当しなければお申込みいただけます。
- ② 病気やケガによる入院・手術・放射線治療を一生涯保障します。また、ご契約前からの疾病(既往症)の悪化・再発による入院・手術・放射線治療も保障します。入院保障は、日帰りから保障します。また、手術保障について、お支払事由を公的医療保険に連動させる方式としました。
- ③ 「メディ・アン(Medi-A×N)」の被保険者の方は、ベストドクターズ・サービス^{※1}をご利用いただけます。

告知項目

- ① 過去2年以内に、病気・けがで入院・手術をしたことがあるか
- ② 過去5年以内に、がん・悪性新生物・上皮内新生物で、入院または手術をしたことがあるか
- ③ 現在、がん・悪性新生物・上皮内新生物、慢性肝炎、肝硬変で、医師の診察・検査・治療・投薬を受けているか
- ④ 最近3カ月以内に、医師の診察または検査により、入院または手術をすすめられたことはあるか

1年^{※2}

入院給付金(日帰り以上)

手術給付金(公的リンク)

※入院中:10倍、入院外:5倍

放射線治療給付金(10倍)

一生涯
保障

※1 ベストドクターズサービス社が独自に選定した専門医(Best Doctors in Japan™)の中から治療やセカンドオピニオンの取得に適した医師をご紹介します。

※2 当初1年間の各給付金額等は、50%支払

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。
 （契約者が高齢で判断力が低下している場合等、家族から契約に関する照会・問合せにプライバシー上、答えられないという取扱は不便）

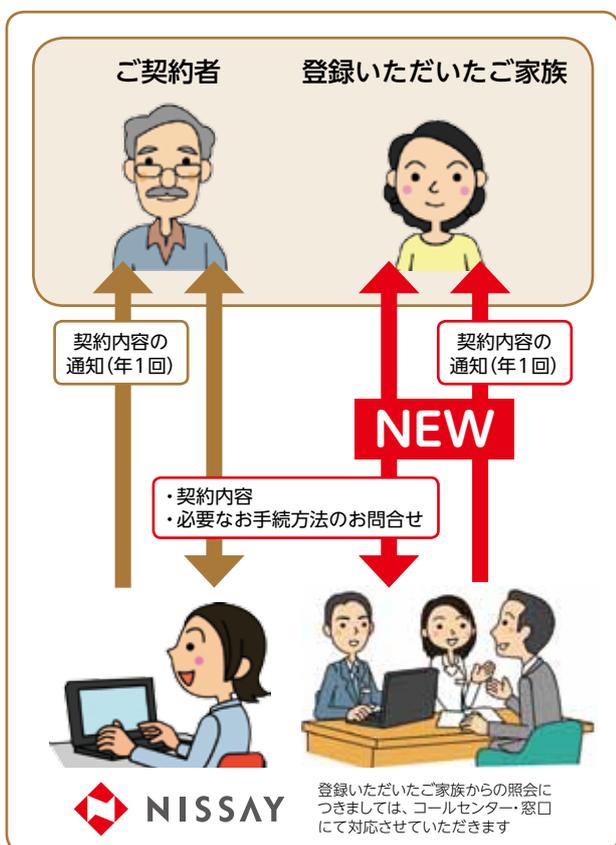
事例③

「ご契約情報家族連絡サービス」の導入

平成27年10月～

改善内容

ご契約者自身によるお手続き等のお問合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。
 急な入院等で、ご契約者からのご連絡が困難になった場合も、ご登録いただいたご家族からのご連絡により、保険金等のお支払いに必要なお手続きの速やかなご案内が可能となります。



お役立ち事例

母が入院しているので、給付金の請求ができる契約なのか教えてほしいのですが。

登録いただいたご家族

はい。給付金の請求が可能な契約となっております。お手続き方法をご案内させていただきます。

コールセンター

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の声

暗証番号(パスワード)を忘れてしまった場合、再発行に時間がかかり、すぐに手続きができない。

事例④

平成27年3月～

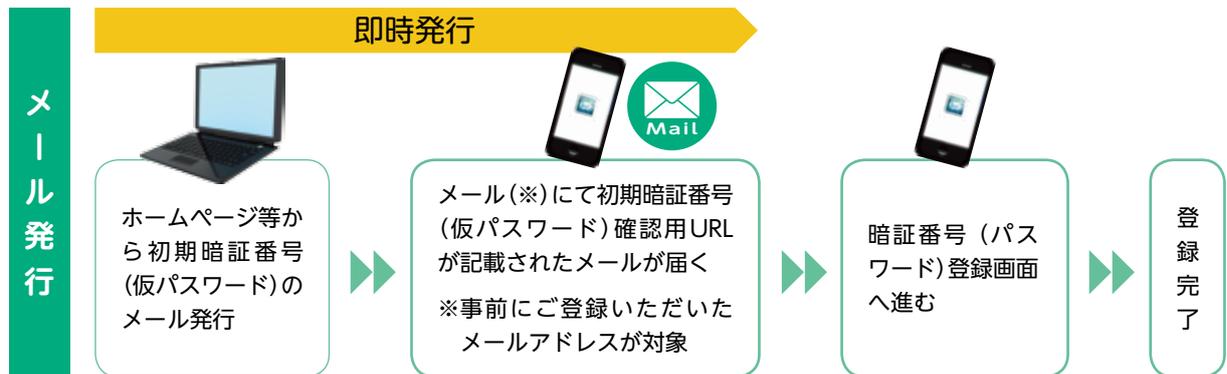
初期暗証番号(仮パスワード)のメール発行サービスの開始

改善内容

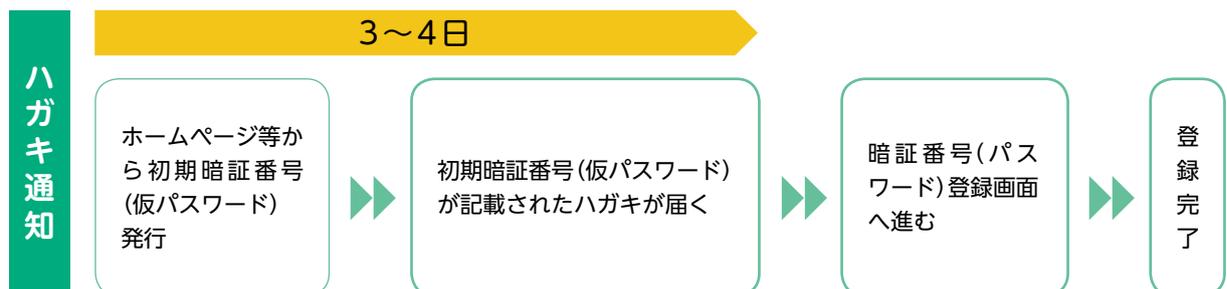
従来のハガキによる初期暗証番号(仮パスワード)通知に加え、メール^(※)にて初期暗証番号(仮パスワード)確認用URLを送信し、その場で暗証番号(パスワード)をご登録いただけるサービスを開始しました。その後、ホームページ等でお手続きが可能です。

※事前にご登録いただいたメールアドレスが対象となります

初期暗証番号(仮パスワード)のメール発行から暗証番号(パスワード)登録の流れ



(ご参考) 従来のハガキによる初期暗証番号(仮パスワード)通知について



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。

事例⑤

平成26年6月～

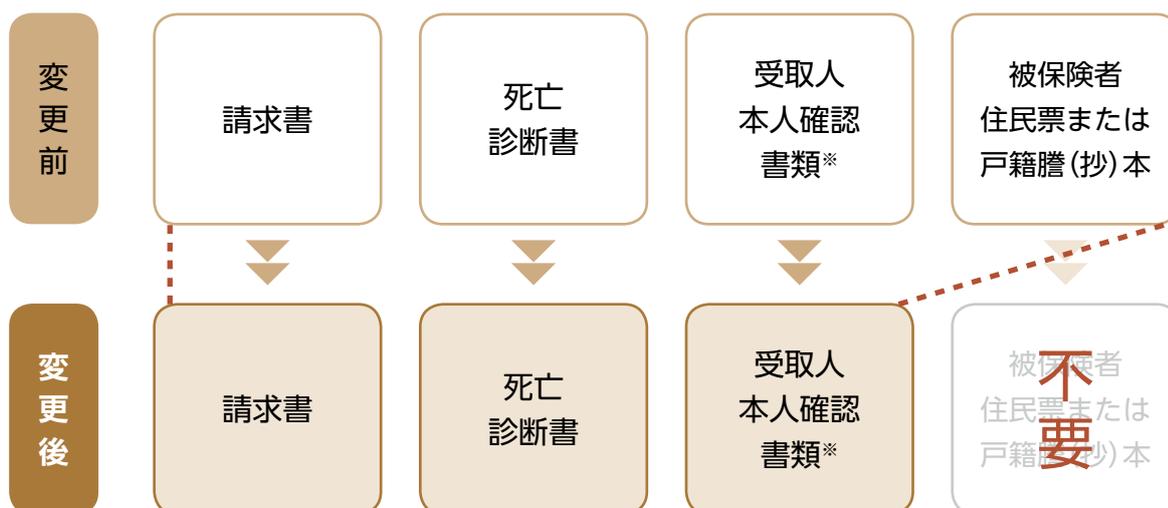
死亡保険金請求時の必要書類簡素化

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。

死亡保険金請求時の必要書類

(例) 指定されている死亡保険金受取人から病死による死亡保険金請求がなされた場合



※本人確認書類とは、運転免許証(運転経歴証明書)のコピー、パスポートのコピー、住民基本台帳カード(写真付)のコピー、公的機関発行の写真付証明書のコピー、印鑑証明書とその印、のいずれかとなります。

注) 死亡年月が不明な場合、海外死亡等、所定の場合には、被保険者の死亡事実が記載されている住民票または戸籍謄(抄)本の提出が必要です。請求内容、請求人の数等によっては上記以外の書類が必要となる場合があります。

お客様の声

保険加入申込み後の確認について、説明文書にメリハリがなく、文字ばかりでわかりづらい。

事例⑦

平成27年4月～

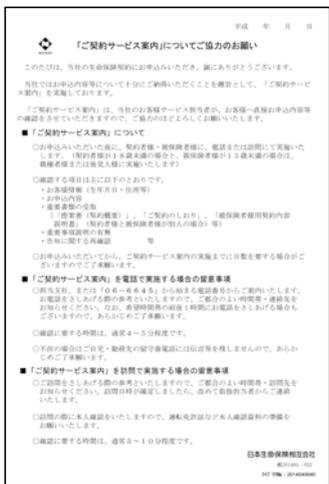
「ご契約サービス案内」ご案内文書の改訂

改善内容

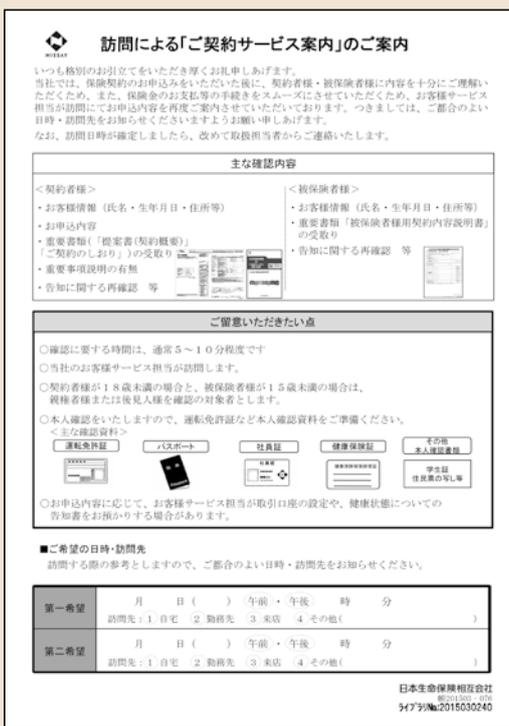
お客様モニター会議 (P.21) にてご意見をいただき、訪問確認用・電話確認用にご案内文書を2種類にわけて、趣旨やご留意点の説明にイラストを使い視覚的にもわかりやすい内容に変更しました。

「ご契約サービス案内」とは、より安心をお届けできるよう、営業担当者の説明に加え、お客様サービス担当者が電話または訪問により、お客様に対しお申込内容を確認します。保険商品・重要事項に対するお客様のご理解を深めていただくとともに、正確なお客様情報にもとづくアフターサービスの向上につなげています。

改訂前



改訂後



(訪問確認用ご案内文書)

<ご参考>



(電話確認用ご案内文書)

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の声

請求書の記入項目が多く、記入しづらい。
(特にご高齢のお客様にとって記入負荷が大きい)

事例⑧

金融機関窓口販売商品の請求書改訂

平成26年12月22日～

改善内容

金融機関窓口販売商品はご高齢のお客様も多くいらっしゃるため、請求書の記入負荷を極力減らせるように見直しを行いました。解約請求書では、請求書へのプレ印字や記入項目の削減、押印欄の削除等によりお客様にご記入いただく箇所を13項目から7項目に圧縮し、記入負荷を軽減しました。

改訂前の請求書

一部の記入項目においてお客様情報をプレ印字

記載内容が重複する箇所は削除

契約後の手続では原則押印欄を削除

親権者または後見人の署名欄を請求者署名欄に統合

改訂後の請求書

一部の記入項目においてお客様情報をプレ印字

記載内容が重複する箇所は削除

契約後の手続では原則押印欄を削除

親権者または後見人の署名欄を請求者署名欄に統合

お客様の声

「ご契約内容のお知らせ」(ハガキ形式)の字が小さくて見づらく、内容もわかりづらい。

事例⑨

金融機関窓口販売商品“夢のかたちプラス”
「ご契約内容のお知らせ」の改訂

平成26年7月～

改善内容

金融機関窓口販売商品“夢のかたちプラス”は、満90歳までご加入可能な商品であり、ご高齢のお客様にも数多くご契約いただいています。“夢のかたちプラス”の「ご契約内容のお知らせ」では、お客様や社内の消費生活アドバイザーの意見を反映し、A3見開き方式の封書形式に変更し内容の充実と併せ、読みやすいレイアウト・わかりやすい内容に改訂しました。

銀行窓販向け商品“夢のかたちプラス”の「ご契約内容のお知らせ」

A3見開き方式の封書形式

文字のフォントを大きくし、読みやすいレイアウト・わかりやすい内容に改訂



P.1・4 (表紙・ご留意点等)



ご確認いただきたい内容をわかりやすく項目別に記載

P.2・3 (ご契約内容・配当金等)

「お客様の声」にもとづく改善取組事例

お客様の声

自動車保険の保険証券を会社に提出しなければならないのだが、紛失してしまっただ。早急に再発行してほしい。

(保険証券の再発行については、営業職員が訪問して、手続きを行うため、再発行まで) 数日間を要してしまう

平成26年11月10日～

事例⑩

あいおいニッセイ同和損保カスタマーセンターの業務範囲拡大 (手続きの迅速化)

改善内容

あいおいニッセイ同和損害保険会社の協力により、平成26年11月10日よりお客様からカスタマーセンターへ直接お申し出いただくことで、速やかに保険証券を再発行する業務を開始しました。

また、eco保険証券(Web上で確認する保険証券)を選択されたお客様の、「紙で発行してほしい」というご要望にも対応しています。

●カスタマーセンターの案内表示

ご契約のご変更(使用目的・運転者範囲・年令条件など)・お問合わせにつきましては下記フリーダイヤルにご連絡ください。

カスタマーセンター TEL:0120-95-0055(無料) 電話受付時間 平日 9:00～19:00 土・日・祝 9:00～17:00(年末年始は休業) ※お申出は契約者ご本人さまからお願いします。	本センターでご対応できる変更 ●車種入替 ●住所・電話番号変更 ●運転者範囲変更 ●年令条件変更 ●証券再発行 ●記名被保険者変更 ●契約者変更 ●解約 など
---	---

●eco保険証券について

MS&AD あいおいニッセイ同和損保

eco 保険証券 Web約款 ご契約のお客様

証券・約款を見る

eco保険証券

Web約款

●「eco保険証券・Web約款」を選択された場合は、「保険証券」、「ご契約のしおり(普通保険約款・特約)」および「サービスガイド」の送付がそれぞれ省略されます(一部選択できない契約があります)。

●「eco保険証券・Web約款」の間質には、パソコンでのインターネット環境が必要となります。パソコンを所有していない場合やインターネット環境のないお客様は、「eco保険証券・Web約款」を選択できませんのでご注意ください。

「eco保険証券・Web約款」を選択されたお客様の数に応じて、環境保護活動を行う団体への寄付や、日本ユネスコ協会連盟等を通じて、東日本大震災の被災地や被災した子どもたち等への寄付を行っています。



**「お客様の声」をお聴きする取組
お客様対応力向上に向けた取組**

「お客様の声」をお聴きする取組

1. 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26年度は全国の支社等111会場で平成27年1～3月に開催し、総代160名、ご契約者等2,432名にご出席いただきました。当日は、ビデオ等を使い、平成26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5,717件のご意見・ご要望をおうかがいしました。



2. お客様モニター会議

企業の消費者関係部門の責任者や消費者関連の学識経験者等から、当社サービス全般や取組について、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26年度は東京、大阪、札幌で計3回開催し、当社の「お客様の声を経営にいかす取組」についてご意見をいただきました。また、札幌では地域特有の消費者問題について消費生活相談員の方と意見交換を行いました。



3. 帳票審査社外アドバイザー会議

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、お客様向け文書や通知等について、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26年度は7月に大阪で開催し、アドバイザー8名より、2つの文書についてご意見をいただきました。



4. コールセンターお客様アンケート

コールセンターでは、お申し出内容やお客様のご要望に応じて、郵送による手続きを行っています。その際、コールセンターの応接や各種手続書類のわかりやすさなどに関するアンケートを同封し、お客様に評価いただいています。

平成26年度は、3,000件を超える回答をいただく中で、感謝・お褒めの声をいただく一方、ご意見・ご要望の声もいただいております。これらの「お客様の声」を真摯に受け止め、改善に努めています。

5. 当社職員による「気づき」

お客様と接している支社やライフプラザ等の当社職員が、自身の業務や「お客様の声」から、事務・システム・お客様向け帳票等について、改善の必要性を感じたものを「気づき」として本部へ報告しています。本部では対応策を検討し、事務・サービスの改善・向上にいかしています。

平成26年度は、約1,200件の「気づき」について、関係所管にて内容の確認や改善の検討等を行い、継続的に業務改善に対する意識醸成や課題の顕在化に取組んでいます。

「お客様の声」をお聴きする取組

6. 「お客様満足度調査」結果

当社では、年1回、社外機関を通じて、ご契約者へ郵送でアンケートを実施し、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26年度に実施した調査において、お客様満足度（「満足」「やや満足」と回答されたお客様の占率）は89.2%となりました。

実施概要

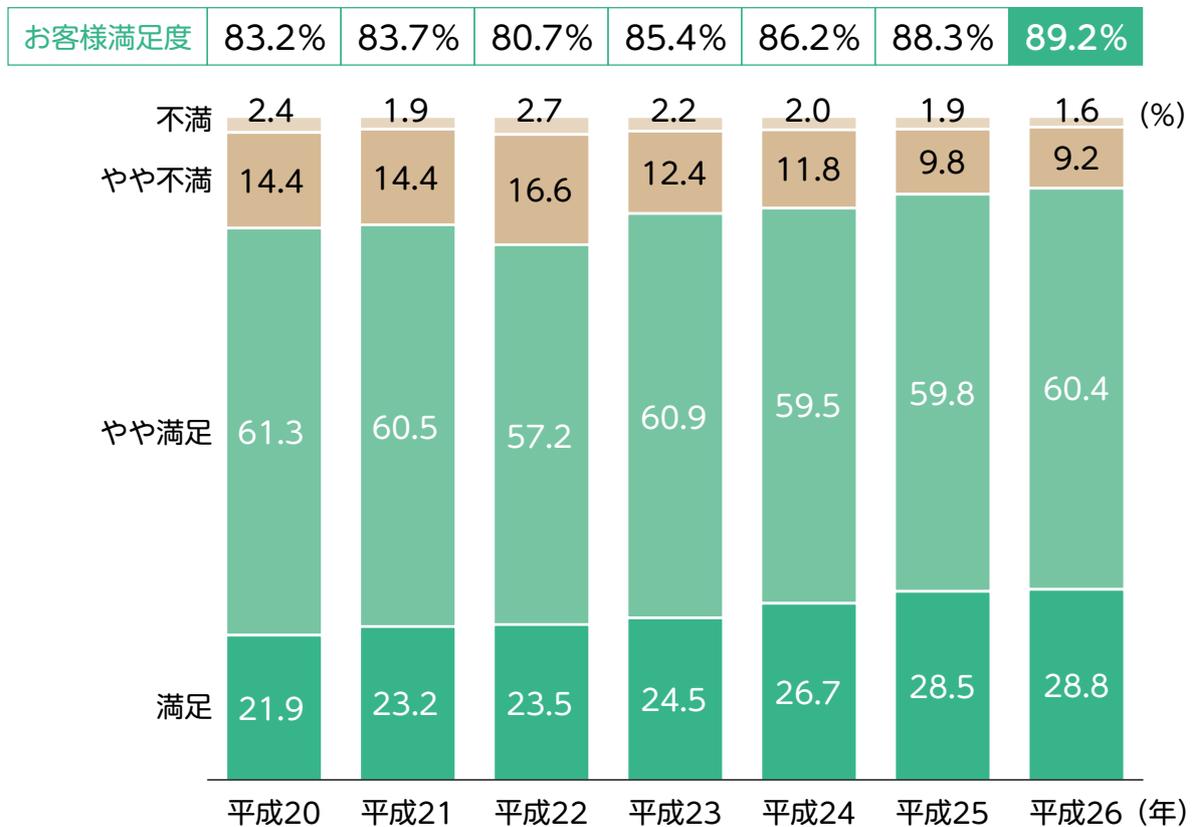
調査手法 郵送によるアンケート調査

調査対象 既契約者 約3万名

調査時期 2014年9月

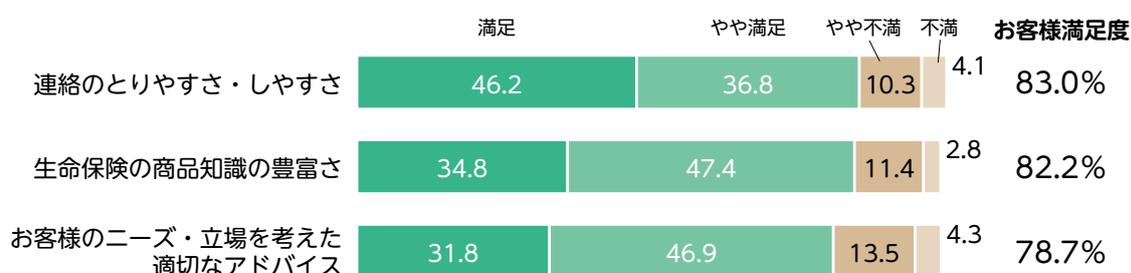
有効回答数 約7千名

総合満足度



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

営業担当者に対する満足度



お客様からいただいたご意見・ご要望の例

- ・初めての保険加入で不明な点が多くあったが、担当の職員さんがマメに連絡をくださり、丁寧に説明してくれたのでよかった。(20代女性)
- ・とても親切に対応していただき、安心して任せられると感じたので即決することができました。契約後も連絡が途切れることなく、親身に相談に乗ってもらい助かっています。(30代男性)
- ・ライフイベントに合わせて、保険の見直しやいろいろな提案をしてもらえるとありがたい。子どもが生まれた時など、忙しくてなかなか学資保険等の生命保険まで頭が回らなかった。(30代女性)

ご加入商品に対する満足度



お客様からいただいたご意見・ご要望の例

- ・会社として安定感や信用もあります。保険内容や保障に関しても安心感があります。(30代女性)
- ・現在の保険商品は、死亡保険が中心だと思いますが、もっと医療面や生活面を考えた商品を希望します。(40代男性)

お客様対応力向上に向けた取組

●消費生活アドバイザーの育成

消費生活アドバイザー資格とは、消費者と企業の架け橋となる人材育成のために、昭和55年に通商産業省（現経済産業省）が中心となり創設された資格です。

当社でも、お客様対応関連の部署を中心に当資格の取得を推進していましたが、お客様対応力の向上や消費者視点でのサービス提供を目指して、全社的に当資格の取得を呼びかけています。

社内の有資格者326名（平成27年4月1日現在）は、消費者視点をいかして日々の業務に取組むとともに、お客様向け文書等の確認も行っています。

また、消費者行政や他企業の講師による「消費者対応力向上セミナー」やメールマガジンの配信を通じて、有資格者の知識のブラッシュアップに取り組んでいます。



●認知症サポーターの育成

平成26年10月から、認知症への理解を促進するとともに、認知症で困っている地域の方を会社として応援する観点から、「認知症サポーター」の養成を推進しています。



The background features a light teal color with a pattern of vertical white lines. Scattered throughout are stylized white flowers with soft shadows, including several four-petaled flowers and one larger five-petaled flower.

企業としての消費者関連取組

企業としての消費者関連取組

消費生活センターとの交流

●消費生活センターとの定期的な交流

全国の支社が地域の消費生活センターを定期的に訪問し、地域ごとに多発している消費者問題や金融サービス等に関する相談内容について共有化を図り、「より地域に根差した」「より深い関係構築」を目指しています。

消費生活センターからの声

- ・事業者からの連絡・訪問が少ない中、訪問いただいたことを嬉しく思う。
- ・情報提供いただきありがたい。相談があればすぐに連絡が入られるパイプラインができ、安心感がある。



消費生活センター向け情報冊子

●国民生活センターとの意見交換

最近、タブレット端末を使用した契約が増えたことに伴い、国民生活センターから依頼を受け、当社の携帯端末 (REVO) を使ったご契約手続きについて情報提供を行いました。

相談員からの声

- ・携帯端末による契約手続の流れがよく分かり、今後の相談対応の参考になった。
- ・独居や家族が遠方の高齢者が増えているので高齢者対応の実情も知りたい。



消費者教育について

● 社会人向け「従業員向けセミナー」

「従業員向けセミナー」では、当社職員が講師となり、企業の従業員に対し、「福利厚生制度に対する理解促進」と「ライフステージに合わせたライフプラン・マネープラン教育」に取り組んでいます。平成26年度は、全国で約2,600回（受講者数は、のべ57,000名以上）開催し、大変ご好評いただいています。



開催企業の声

若い従業員にも人生設計をたてることの重要性を理解してもらえ、ライフステージに応じた教育が重要だと痛感した。これからは計画的に開催していきたい。

受講者の声

少しずつでも人生プランを作り、貯蓄やさまざまなリスクの備えも計画的に日々考えていきたいと思った。

● 「ニッセイ・ライフプラザ無料セミナー」

ニッセイ・ライフプラザでは、相続など金融関連から趣味に関するものまで、各種無料セミナーを開催し、暮らしに役立つさまざまな情報提供を行うとともに、税理士による税務個別相談会も行っています。

当社のご契約者だけでなく、幅広いお客様への情報提供を目的としており、平成26年度は、全国で約1,300回を開催し、のべ18,000名以上のお客様にご参加いただきました。



企業としての消費者関連取組

消費者教育について

●中学生・高校生向け「出張授業」「受入授業」の展開

子どもたちが自分自身の将来について考え、きり拓いていくことを応援したいとの想いで、当社職員が講師となって「出張授業」や「受入授業」に取り組んでいます。

「出張授業」では、職員が学校を訪問し、就業・結婚・育児等、将来迎えるライフイベントについて、社会環境の変化や必要資金の視点で解説し、将来設計や万一の備えの大切さを伝えています。「受入授業」では生徒が来社し、出張授業の内容に加えて、職場見学や先輩社会人との座談会も行っています。



出張授業（秋田県）

平成26年度
71校
7,227名参加

なお、中学生向けの取組については特定非営利活動法人キッズデザイン競技会が主催する「第9回キッズデザイン賞～未来を担う消費者デザイン部門～」を受賞しました。



●小学生向け「夏休みキッズセミナー」

ニッセイ・ライフプラザにおいて、保険の仕組みや大切さ等を楽しく学ぶ「夏休みキッズセミナー」を開催しています。参加者には、保険についてわかりやすく説明したマンガ「保険のひみつ」を贈呈しています。



ニッセイ・ライフプラザ福島

平成26年度
1,245名参加
41カ所で開催

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27年10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	○	
さいたま	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	○	
長野	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いがございますので、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していません。
○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いがございますので、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、録音させていただきますので、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
〒100-8288 東京都千代田区丸の内1-6-6

“大切な人を想う”の
いちばん近くで。



日本生命



見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。