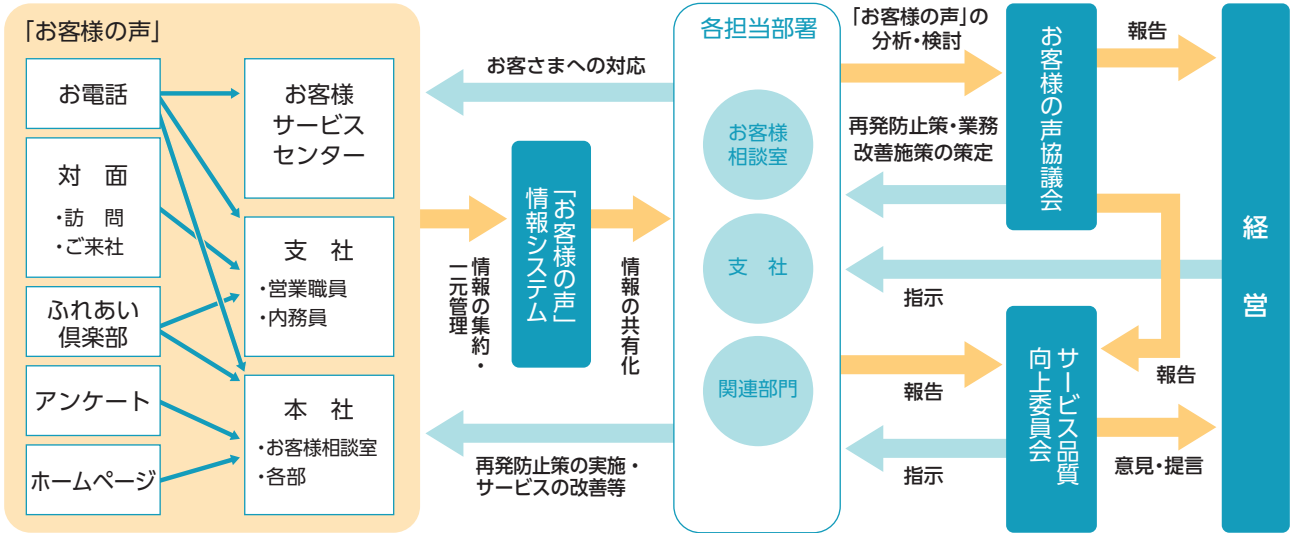


3-1 太陽生命の取組み

●「お客様の声」を経営に活かす体制

《「お客様の声」を活かす仕組み》



●ふれあい倶楽部を開催

太陽生命では、ご契約者に太陽生命や生命保険に対する理解を深めていただき、またご意見・ご要望をおうかがいすることを目的に、「太陽生命ふれあい倶楽部」を開催しています。2015年度は9月に 68支社、46会場で開催し、486名のご契約者にご出席いただき、太陽生命の経営やサービスなどを中心にご説明いたしました。ご参加いただいたお客さまからは、社業全般について215件にわたるご意見をいただきました。その内容は貴重な情報として共有し、業務の改善に活かされています。

●「ISO10002」に関する適合性について、「第三者意見書」を取得

太陽生命は苦情対応に関する国際規格「ISO10002(品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針)」に関して、2008年3月に導入の宣言をし、「お客様の声」(苦情等)をもとにお客さまの視点に立った業務改善に継続して取り組んでまいりました。2016年3月には、昨年3月に引き続き「ISO10002」への適合性に関する「第三者意見書」を取得し、その中で「ISO10002」に準拠した苦情対応マネジメントシステムが順調に機能しているとの評価を受けました。現在も引き続き、「ISO10002」に基づいた業務改善、従業員教育などを進めています。

●苦情*受付状況(内訳)

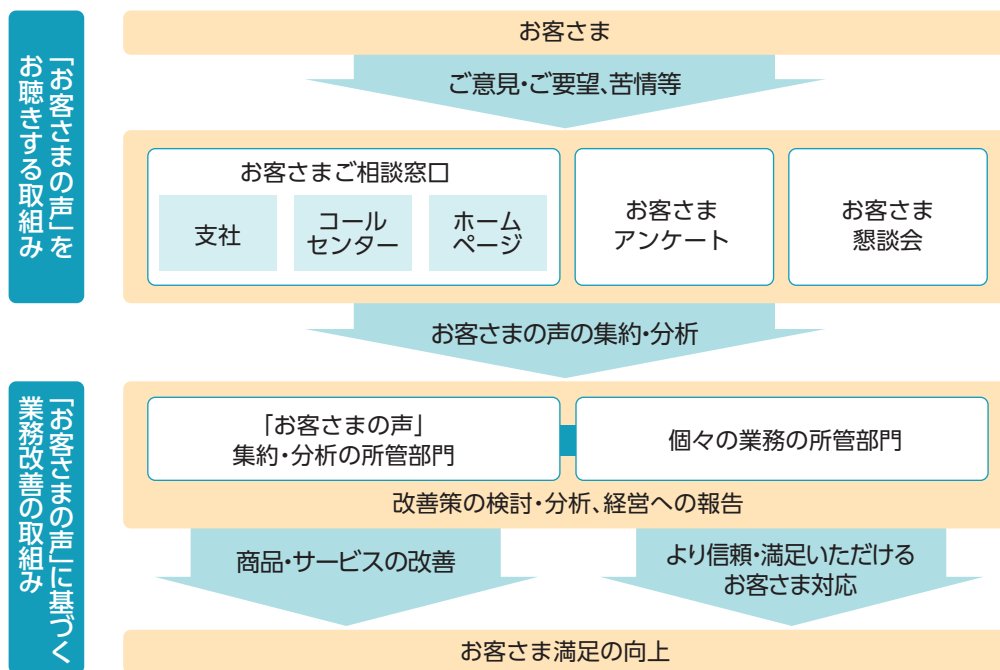
(単位:件数=件 占率=%)

内容	2013年度		2014年度		2015年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	2,813	31.6	2,637	34.3	1,918	31.1
収納関係	631	7.1	473	6.1	395	6.4
保全関係	1,396	15.7	1,202	15.6	920	14.9
保険金・給付金関係	2,304	25.9	1,681	21.9	1,258	20.4
その他	1,735	19.5	1,673	21.8	1,658	26.9
合計	8,879	100.0	7,666	100.0	6,149	100.0

*苦情=お客さまの不満足の表明

3-2 大同生命の取組み

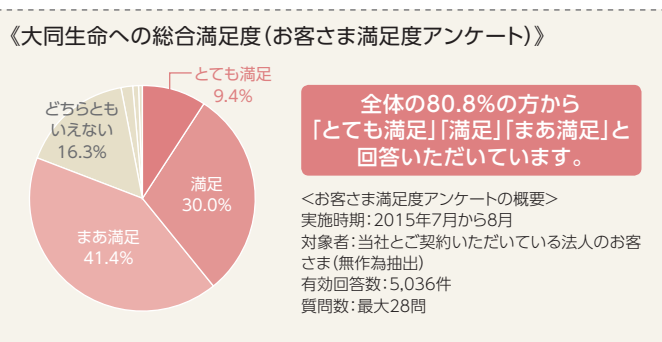
●「お客さまの声」を経営に活かす体制



● お客さまアンケート

お客さまからのお申し出だけでは把握できない当社の潜在的な課題発見に役立てるために、アンケート調査を実施しています。

新契約手続き後に「担当者の対応態度」や「書類のわかりやすさ」をおうかがいする「お手続きアンケート」や、企業経営者の方々に「商品・サービス」「アフターフォロー」に対する満足度をおうかがいする「お客さま満足度アンケート」を実施しています。



● 苦情への対応

大同生命では、「お客さまの声」のうち、「大同生命の事業に関して、お客さまから不満足の原因があったもの」を「苦情」と定義しています。お客さまからの苦情のお申し出には、ご理解とご納得が得られるよう、誠実かつ迅速な対応に努めています。また、いただいた苦情は大同生命にとって大切な財産と受け止め、お客さまの視点に立って業務の改善に取り組んでいます。

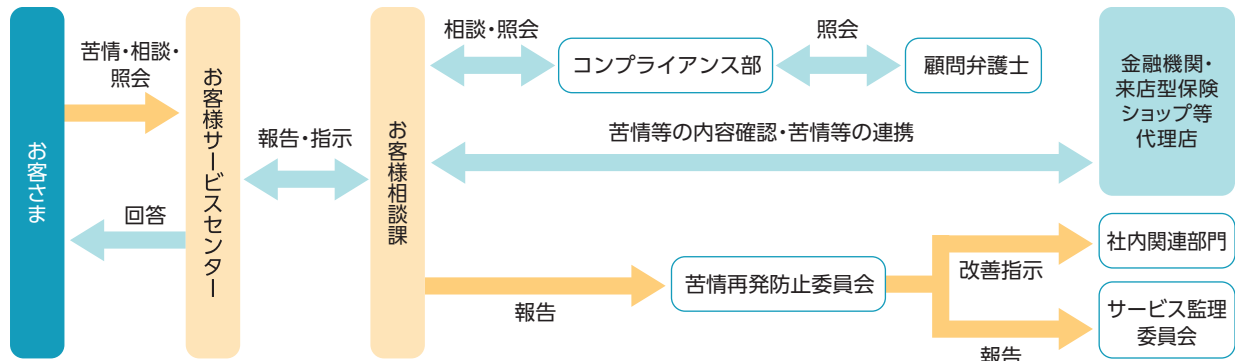
● 苦情受付状況(内訳)

(単位: 件数=件 占率=%)

内容	2013年度		2014年度		2015年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	1,698	14.6	1,698	14.1	1,537	13.2
保険料のお払込等に関するもの	1,143	9.8	1,036	8.6	835	7.2
ご契約後のお手続きに関するもの	4,077	35.0	4,803	39.8	4,754	40.7
保険金・給付金等のお支払いに関するもの	2,149	18.4	2,134	17.7	2,028	17.4
その他	2,598	22.3	2,412	20.0	2,524	21.6
合計	11,665	100.0	12,083	100.0	11,678	100.0

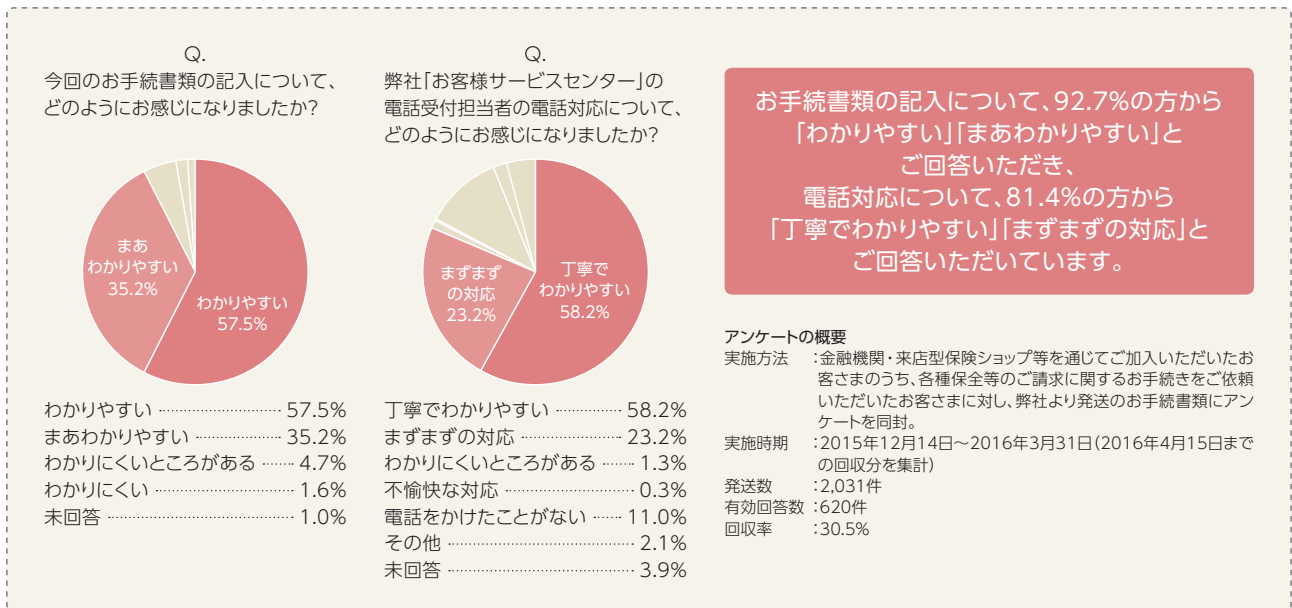
3-3 T&Dフィナンシャル生命の取組み

●「お客さまの声」に迅速に対応するための体制



●お客さまアンケート

T&Dフィナンシャル生命は、お客さまの声を積極的に経営に反映するために、「お客さま満足度に関するアンケート」を実施しています。同アンケートにおきましては、「お客様サービスセンター」の電話対応者（コミュニケーター）の電話対応や、お手続き書類のわかりやすさについてなど、当社のお客さま対応に関する質問事項にご回答いただいています。同アンケートの集計結果につきましては、ホームページで公開しています。



●インターネットでの情報提供

T&Dフィナンシャル生命では、お客さまからお寄せいただくことのできる苦情・ご意見・ご要望・お問い合わせに対する対応状況・回答については、順次ホームページで公開しています。

●苦情受付状況(内訳)

(単位：件数=件 占率=%)

内容	2013年度		2014年度		2015年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	152	11.5	243	16.0	220	19.0
保険料等払込関係	32	2.4	65	4.3	50	4.3
ご契約後のお手続き関係	415	31.4	534	35.2	385	33.3
保険金・給付金関係	516	39.1	412	27.1	305	26.4
その他	205	15.5	264	17.4	197	17.0
合計	1,320	100.0	1,518	100.0	1,157	100.0

*苦情とは、お客さまなど申出人からの商品やサービスに対する不平・不満、または、不平・不満に基づく「不満足の本音が表れたもの」を指しています。