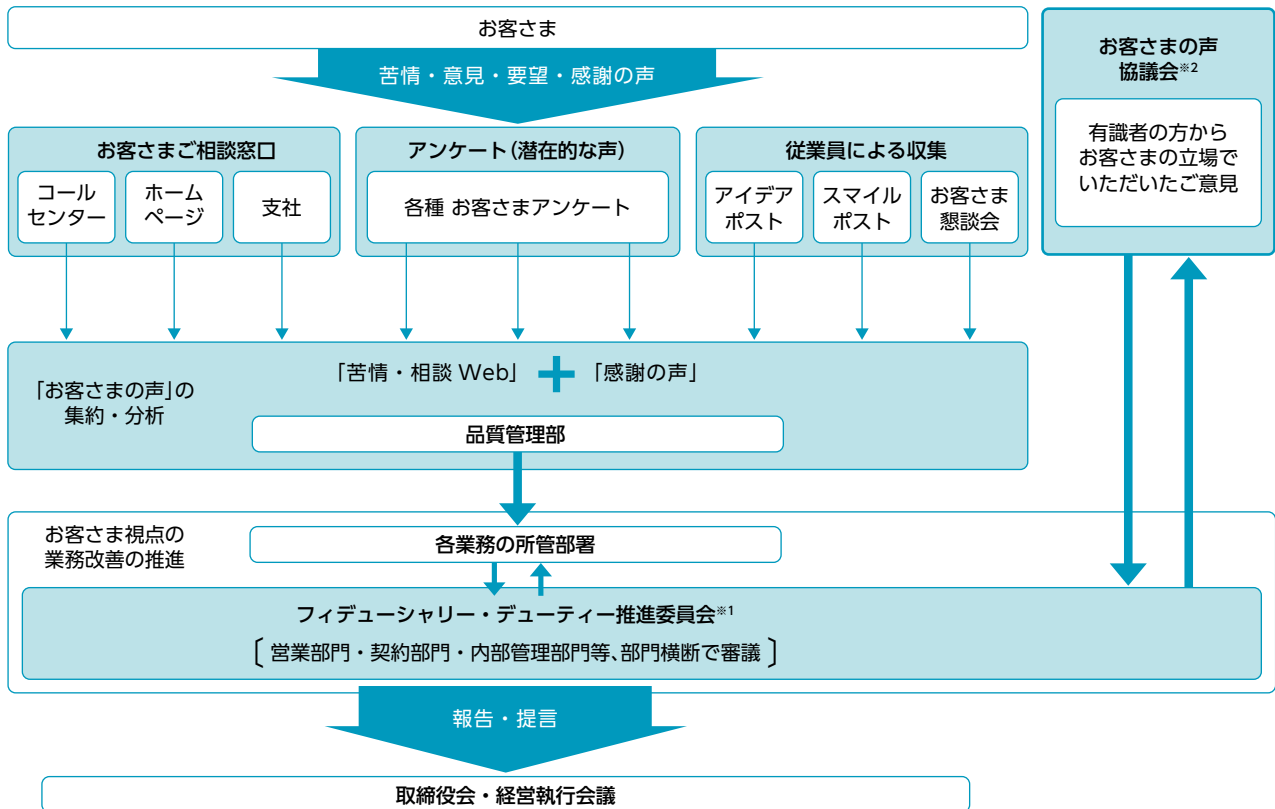


●「お客様の声」を経営に活かす体制(体制図は大同生命の事例)



※1 フィデューシャリー・デューティー推進委員会

お客様本位の企業活動を一層推進するため、「フィデューシャリー・デューティー推進委員会」を設置し、保険募集から支払いに至るあらゆるプロセスをお客様の視点から継続的に検証するとともに、取締役会・経営執行会議に対して改善推進の報告・提言を行っています。

※2 お客様の声協議会

外部有識者の知見をお客様の立場に立った健全な業務運営に活かしていくため、「お客様の声協議会」を設置し、お客様サービスの向上に関わる業務運営状況や「フィデューシャリー・デューティー推進委員会」の審議内容等に関する妥当性・有効性を検証しています。

《「お客様の声」を活かす仕組み》

【太陽生命】

● お客様懇談会を開催

お客様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、「お客様懇談会」を開催しています。2016年度は8月～9月に全国132会場で開催しました。1,210名のお客様にご参加いただき、太陽生命の経営方針や2015年度業績、太陽の元気プロジェクト、かけつけ隊サービス、新商品等をご説明いたしました。ご参加いただいたお客様からは、社業全般について600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、業務の改善に活かしています。

● 「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)をもとにお客様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。2017年3月には、2016年に引き続き「ISO10002」への適合性に関する「第三者意見書」を取得し、「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	2014年度		2015年度		2016年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	2,637	34.3	1,918	31.1	1,784	28.2
収納関係	473	6.1	395	6.4	436	6.9
保全関係	1,202	15.6	920	14.9	988	15.6
保険金・給付金関係	1,681	21.9	1,258	20.4	1,641	25.9
その他	1,673	21.8	1,658	26.9	1,469	23.2
合計	7,666	100.0	6,149	100.0	6,318	100.0

\*苦情=お客さまの不満足の表明

【大同生命】

● 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大同生命の潜在的な課題の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。

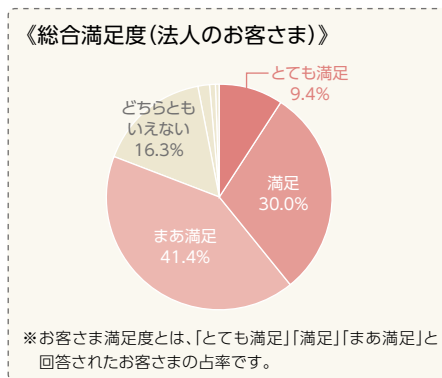
● 苦情への対応

大同生命では、「お客さまの声」のうち、「当社の事業に関して、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、いただいた苦情は当社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=%)

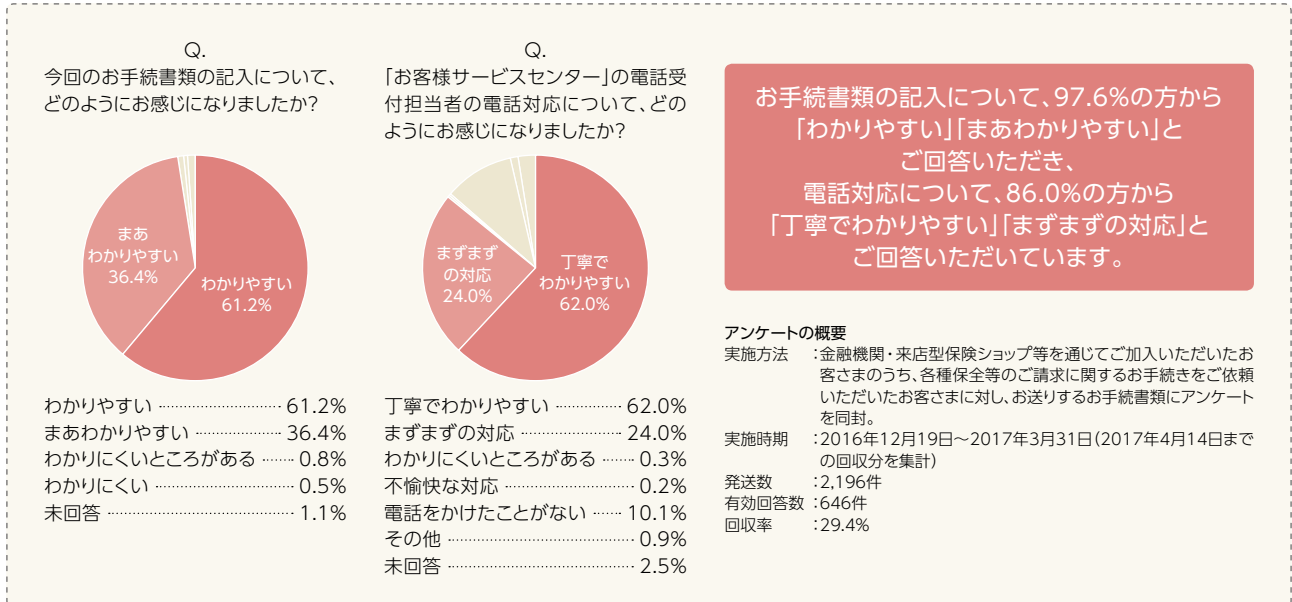
内容	2014年度		2015年度		2016年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	1,698	14.1	1,539	13.2	1,410	12.8
保険料のお払込等に関するもの	1,036	8.6	838	7.2	856	7.8
ご契約後のお手続きに関するもの	4,803	39.8	4,754	40.7	4,103	37.3
保険金・給付金等のお支払いに関するもの	2,134	17.7	2,030	17.4	2,643	24.0
その他	2,412	20.0	2,517	21.6	1,987	18.1
合計	12,083	100.0	11,678	100.0	10,999	100.0



## 【T&Dフィナンシャル生命】

### ● お客さまアンケート

T&Dフィナンシャル生命は、お客さまの声をお客さまサービス、業務品質の向上に役立てるために、「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、お手続き類のわかりやすさについてなど、T&Dフィナンシャル生命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	2014年度		2015年度		2016年度	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
新契約関係	243	16.0	220	19.0	152	11.5
保険料等払込関係	65	4.3	50	4.3	61	4.6
ご契約後のお手続き関係	534	35.2	385	33.3	441	33.4
保険金・給付金関係	412	27.1	305	26.4	426	32.2
その他	264	17.4	197	17.0	242	18.3
合計	1,518	100.0	1,157	100.0	1,322	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「不満足の表明があったもの」を指しています。