

「お客さまの声」を把握し、経営に活かす取組みについて

「お客さまの声」をもとに業務改善を行った主な取組みをご紹介します。

【2024年度】

改善項目	お客さまの声等	改善に向けた取組み
コールセンター	自動応答ガイダンスがわかりにくい	スマートフォンをご利用の場合、音声でのご案内に加え、画面でのご案内を選択できるようにしました（画面でのご案内をご希望の場合、URL を記載した SMS をお送りします）。また、シニア向けフリーダイヤルを設置しました。
給付金請求のお手続き	給付金請求に関する書類をマイページから印刷できるようにして欲しい	給付金のご請求をいただく際に必要な診断書のフォームをマイページからダウンロードできるようにしました。
書類送付先のご確認	送付依頼をした書類が宛所不明で会社に返送された場合、すぐに連絡してほしい	宛所不明による当社への書類返送を抑制するため、依頼受付時の送付先確認方法を見直しました。また、宛所不明で書類が当社に返送された場合のお客さまへの連絡ならびに再送付先等の確認ルールを見直しました。
解約同時申込み	契約の切替えを行った後、新契約（成立済）をクーリングオフしたが、既契約が解約したままになっている	当社で「解約同時申込み」を行った後、新契約がクーリングオフされた場合、既契約を元に戻すかどうかお客さまのご意向を確認するようにしました。
本人確認書類	マイナンバーカードの取扱い可否が分かりにくい	「本人確認資料一覧」「送付状」「本人確認用書類貼付用台紙」等における本人確認書類に関する記載を見直しました。
復活手続き等の不備回答書	回答が不要と思われる項目にも回答欄があり、紛らわしい	お客さまにご回答をいただく必要がある項目が明確となるよう、記載を見直しました。

改善項目	お客さまの声等	改善に向けての取り組み
解約請求書	その他返還金があると記載されていたが、書類の提出が遅く返還金がなかった	解約請求書の返送日（当社到着日）により返還金の有無が変わる場合があるため、その旨の記載を見直しました。
契約終了のお知らせ	給付金請求手続き中に、被保険者ご逝去に伴う契約終了のお知らせが届いた	お客さまが、給付金が支払われないと誤解されないよう、お知らせの文言を見直しました。
生命保険証券	先進医療・患者申出療養特約(21)の給付金内容に通算限度額が記載されていない	通算限度等の詳細はしおり・約款でご確認いただくよう、生命保険証券の当該箇所の記載を大きくわかりやすく見直しました。

以 上
