

消費者志向自主宣言

平成29年1月16日
株式会社かんぽ生命保険

私たちかんぽ生命保険は、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」との経営理念のもと、お客さまから選ばれる真に日本一の保険会社を目指します。

取組方針

1 経営トップのコミットメント

- ・ 経営理念等に、お客さまに寄り添い、一人ひとりの人生を守り続けていくために全社一丸となって歩んでいくことを明記し、その実現に向けて取り組みます。
- ・ 多岐にわたるお客さまの声という貴重な財産を活かし、お客さま満足の上に取り組み続けるというメッセージを経営トップから社内外に向けて広く発信します。
- ・ お客さまの声を一元的に集約の上、分析、検討を行い、対応策を経営層に上げて改善を継続します。
- ・ お客さま本位の社員育成に努め、お客さまとともに成長する保険会社にします。

2 コーポレートガバナンスの確保

- ・ コーポレートガバナンスコードへの対応を通じてコーポレートガバナンスを向上させ、お客さまをはじめすべてのステークホルダーのみなさまとの対話を重視し、お客さまにとっての新しい利便性を絶え間なく創造し、質の高いサービスの提供を追求し続ける体制を整えます。
- ・ お客さまの声を全執行役で共有し、お客さまの声に基づく重要な経営課題の対応は、各業務を担当する執行役で構成する経営会議で協議した上で、代表執行役社長が決定します。各業務を担当する執行役は、経営会議の諮問機関としての専門委員会で協議した上で、お客さまの声をもとにしたサービス改善について意思決定を行います。
- ・ お客さまの声に基づく業務改善の取組は取締役会に定期的に報告し、社外取締役からの意見等を通じて社外の視点をサービス改善に活かします。

3 お客さまの声を経営に活かす仕組

- ・ かんぽコールセンターや郵便局等を通じてご意見やご要望として寄せられた「お客さまの声」は、お客さまサービス統括部が集約し、一元管理のもとで分類、分析を行います。これら「お客さまの声」の分析結果に基づき、社内の関係部署と連携して経営課題の選定、対応を行い、お客さまにご満足いただけるサービスの提供を目指します。

- ・ お客さまの声に基づくサービス改善に当たっては、「お客さまサービス向上委員会」(委員長：お客さまサービス統括部担当執行役)で、営業部門、事務部門、システム部門、コンプライアンス部門等の役員が参加して、毎月、検討、協議を行います。
- ・ お客さまサービス向上委員会の他、新商品・新サービスに関するものは「商品開発委員会」、事務手続きや各種書類の改善等に関するものは「事務・システム改革委員会」、適正な募集活動の推進等に関するものは「コンプライアンス委員会」に連携し、各委員会で協議、検討を行うなど、関係部門が有機的に連動して対応する仕組みを設けます。

4 従業員の積極的活動

- ・ お客さま本位の意識の醸成を図るため、入社時等において「お客さまの声」を題材にした研修を実施するとともに、「認知症サポーター」、「消費生活アドバイザー」及び「サービス介助士」の資格取得を推進します。
- ・ 役員・社員一人ひとりが、「お客さま第一」の精神を念頭に日々取り組むことを明確に示すため、「行動指針」を制定の上、当該指針を規範として、仕事に取り組めます。今後、この実践状況を定期的に評価し改善していく取組を行います。
- ・ お客さまとのあらゆる接点において社員がお客さま目線で業務を遂行し、業務品質向上を目指す「心のこもったサービス」運動を、郵便局とともに実施します。好取組拠点を表彰し、各拠点到横展開を行います。
- ・ お客さまから寄せられた「感謝・賞賛の声」をまとめ、各拠点到周知します。お客さまからの感謝・賞賛の声を共有することで、「お客さま第一」のサービス提供を実践した社員・拠点到を推奨するとともに、好取組の学習・横展開を図ります。

5 お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・ お客さまにご加入いただいている契約の内容をご確認いただくため、年に一度、「ご契約内容のお知らせ」をお届けします。住所や氏名の変更手続の漏れなどがないかご確認いただくことにより、より確実、迅速に保険金のお支払いなどができるようにします。
- ・ 「かんぽつながる安心活動」を実施し、すべてのお客さまを訪問させていただきます。お客さまと一緒にご契約内容の確認や振込先口座の指定のご案内をさせていただきます。
- ・ お客さまから保険金等のお支払請求があった場合に、他にお支払いできる可能性のある保険金等がないか確認を行い、ご請求漏れのないようにご案内します。
- ・ すべてのお客さまとの接点をご高齢のお客さまの目線で業務改革し、安心感、信頼感のある「ご高齢のお客さまに優しい」サービスを提供する「かんぽプラチナライフサービス」を推進します。高齢者専用のコールセンターの運営や見やすく読みやすく分かりやすいご案内書の作成等を行います。
- ・ ご高齢のお客さまへの保険商品の募集時には、ご家族のご同席をいただいた上で、丁寧なご説明を行います。

- ・ 社外の有識者を委員とし、より専門的、客観的な視点でお客さまサービスの向上を図ることを目的とした「お客さまサービス向上会議」において、今後、ご契約者の代表の方にも参加いただくなどして、直接お客さまの声を聞く仕組みや双方向の情報交換をさらに充実させていきます。

6 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発に向けた取組

- ・ お客さまの声に基づき改善した取組のうち主なものについては、当社のWebサイトを通じてお知らせを行うことにより、お客さまのご不便を解消する取組を行います。