

消費者志向自主宣言を踏まえた主な取組内容（平成 28 年度フォローアップ活動）

（取組方針）

（1）経営トップのコミットメントとコーポレートガバナンス

- ・少子高齢化や働く女性の増加等社会構造の変化、お客様ニーズやライフスタイルの多様化を先取りし、お客様に満足いただける先進的な商品・サービスを提供することにより、お客様から信頼され、選ばれ続ける会社を目指します。

（主な取組内容）

■当社は、お客様ニーズやライフスタイルの変化を的確に把握し、お客様に最適な保障をご準備いただける商品（「保険王プラス」など）を提供しています。これに加え、平成 28 年度は以下の商品・サービスの提供を開始しました。

- ①介護の中でも負担の大きい認知症に特化した保険「あんしん介護認知症保険」を発売（平成 28 年 4 月）。
- ②“女性の「私らしく輝いて生きる」を応援する”をブランドコンセプトに、女性のための保険「やさしさプラス」と新特約を発売するとともに、ご加入のお客様向け健康相談サービスを開始（平成 28 年 10 月）。
- ③働けなくなったときの収入減少をカバーする「収入サポート保険」「メンタル疾患特約」を発売（平成 29 年 4 月）。

（取組方針）

- ・「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様からのご意見やご要望の分析や改善策、ならびに会社経営に関するご意見を経営会議および取締役会に付議し、議論を行います。

（主な取組内容）

■「お客様の声」の内容や改善策等を「お客様満足・現場力向上委員会」で協議するとともに、経営会議、取締役会に付議し、議論を行っています。

(取組方針)

(2) 従業員の意識の醸成と関連部署の連携

- ・「お客様満足の実現」が最重要課題であることを全ての従業員が認識し、行動するために、全社的に意識醸成、教育を推進します。

(主な取組内容)

- 中期経営計画「SHINKA（新化・進化・真価）～未来に挑む～」では、平成29年度にお客様満足度（総合満足度）を80%以上とすることを目標とし、お客様満足度の向上に資する取組みや従業員教育を推進しています。その結果、平成28年度のお客様満足度（総合満足度）は72.8%と向上しました。
- 消費生活アドバイザーの資格取得を推奨しています。

(取組方針)

- ・お客様からのご意見やご要望を専用システムにより管理し、個々の案件の進捗管理にとどまらず、支社・本社関連部署との情報共有、意見交換を実施します。

(主な取組内容)

- 本社各部署・支社・営業所で受け付けたお客様からのご相談・苦情等についてはお客様申出管理システム（COSMOS）、お客様サービスセンターで受け付けたご相談等（苦情除く）についてはコールセンターシステムにより管理を行うとともに、支社・本社関連部署との情報共有、意見交換を実施しています。

(取組方針)

(3) お客様への情報提供

- ・お客様のライフスタイルを踏まえたコンサルティングを行い、お客様のご意向に沿った商品をご提案します。

(主な取組内容)

- お客様との対話を通じた丁寧なニーズ喚起と保障に対するお客様のご意向の事前把握を基本とし、ご意向と提案内容の関係性を説明し、最終的にお客様が十分ご理解のうえ、ご納得いただいた内容でご加入いただくこととしています。
- 未成年、特に15歳未満を被保険者とするご契約については、適正な保険金額を設定したうえで、お客様のご意向を踏まえてお勧めしています。

(取組方針)

- ・ご加入後も保険期間の満了やお支払い時まで、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行います。

(主な取組内容)

- 当社の営業職員は、フェイス・トゥ・フェイスの活動を基本とし、ご加入後も定期的に訪問し、ライフスタイルの変化にあわせた適切な情報提供等のアフターフォローを行っています。
- お客様にお届けしている「保険王レポート」「ご契約レポート」「事業保険レポート」では、ご契約内容などに加えて、最新の商品やお客様に役立つ情報などをご案内しています。
- 保険金等を正確かつ迅速にお支払いするために、お申し出内容から請求に必要な書類等をご案内するシステムを導入しています。また、わかりやすい請求書への見直しや、ご請求印や各種書類等の提出を省略するといったお手続きの簡略化にも努めています。
- お客様からのご照会に迅速に回答するために、保険金等支払に関するご照会専用の電話対応体制の充実に努めています。

(取組方針)

- ・ご高齢の方をご契約者とする場合は、十分にご理解いただけるよう、より丁寧な勧誘に努めます。また、分かりやすい手続書類など、ご高齢の方にやさしいサービスを提供します。

(主な取組内容)

- ご高齢のお客様への商品説明の際は、十分に理解されているか確認をとりながら、繰り返し丁寧にご説明するよう留意するとともに、ご親族の同席のお願いをしています。
- ご契約者のご家族に対し、契約者と同等の情報開示および情報提供を可能とする「ご契約内容ご家族登録制度」を平成 28 年 4 月に創設し、ご高齢の契約者およびそのご家族に対する、より万全で安心できるアフターサービス体制を構築しています。

(取組方針)

(4) お客様との情報交換とご要望を踏まえた改善

- ・お客様満足度調査、ご契約者懇談会、年 1 回お客様に郵送する「インフォメールあさひ」へのご返信、職員・営業所・支社・本社（お客様サービスセンター等）へのお申出などで寄せられた「お客様の声」を集約、分析し、商品・サービスの改善を行います。

(主な取組内容)

- 様々な経路から寄せられた「お客様の声」を集約、分析し、商品・サービスの改善を行っています。



(取組方針)

- ・ 「お客様の声」に基づいて改善を行った事項をディスクロージャー資料、ホームページ等で公表します。

(主な取組内容)

- ディスクロージャー資料および[当社ホームページ](#)に掲載しています。

以上