

取り組み事例レポート

記入日：2019年 9月 10日

<p>企業名</p>	<p>日本生命保険相互会社</p>
<p>企業概要</p>	<p>本店所在地 〒541-8501 大阪府大阪市中央区今橋3-5-12 代表取締役社長 清水 博 創 立 1889年7月4日 事業所 支社等 108 営業部 1,533 海外事務所 4 代理店* 17,493 子会社等 保険および保険関連事業 21社 資産運用関連事業 50社 総務関連事業等 10社 *「代理店数」には、銀行等の金融機関代理店等を含みます。 *数値は2019年3月末現在です。</p>
<p>主な取り組み</p>	<p><u>1. お客様本位の理念浸透</u> ・「私たちの誓い」をお客様の声への対応方針として、社外公表しています。また、「職員必携」に「私たちの誓い」を記載し、各種研修等で唱和することで、職員への浸透を図っています。</p> <p>私たちの誓い(お客様の声への対応方針)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 日本生命の代表として、お客様に信頼いただけるよう、最善を尽くします。 2 お客様のご要望に、誠実・迅速にお応えします。 3 お客様の声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。 4 仲間の輪を育み、Face-to-Face で、お客様の輪を拡げます。 5 ルール・マナーを守り、社会の一員として、お客様とともに行動します。 <p><u>2. お客様の声の収集、分析および改善</u> ・お客様の声は、サービス向上のための大切な財産として受けとめ、全国の支社・営業部、ニッセイ・ライフプラザ、ニッセイコールセンター等において、お客様の声の幅広い把握に努めるとともに、さまざまな機会を通じ、当社から積極的にお客様のご意見をお聴きしています。</p> <p>・とりわけ、お客様からの苦情やご意見・ご要望については発生原因等を分析し、お客様の視点に立った経営・サービスの改善に取り組んでいます。</p> <p>・これらの取り組みは、役員・部長層をメンバーとする「お客様サービス向上委員会」や「取締役会」「経営会議」に報告し、経営として取り組みを推進しています。</p> <p><u>3. 監査・監視</u> ・内部監査部門が、苦情管理態勢の確認等を実施し、「お客様サービス向上委員会」で報告を行っています。 ・苦情担当部門が、「ISO/JIS Q 10002」への適合性を毎年確認しています。</p>