

# 取り組み事例レポート

記入日：2019年7月18日

<p><b>企業名</b></p>	<p>太陽生命保険株式会社</p>
<p><b>企業概要</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本社所在地 東京都中央区日本橋 2-7-1</li> <li>・代表取締役社長 副島 直樹</li> <li>・設立 1948年(昭和23年)2月 ※創業 1893年(明治26年)5月</li> <li>・総資産 7兆4,118億円(2019年3月末)</li> <li>・資本金等 資本金 625億円、資本準備金 625億円、合計 1,250億円(2019年3月末現在)</li> <li>・保険料等収入 7,151億円(2018年度)</li> <li>・支社数 144支社・5営業所(2019年6月1日現在)</li> <li>・従業員数 内勤職員 2,365名、営業職員 8,440名(2019年3月末)</li> </ul>
<p><b>主な取り組み</b></p>	<p>お客様満足度の向上を目指し、お客様の声の適切な収集と対応、苦情の早期解決、効果的な再発防止策の実施による苦情の減少等に取り組んでいます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①苦情対応管理規程(苦情対応マネジメントマニュアル)を制定し、健全かつ適切な苦情対応プロセスの構築、実施および継続的改善を図っている。</li> <li>②プロセス監視項目の設定 各支社のお客様の声の収集と対応状況、苦情の解決日数を注視している。</li> <li>③全支社共通の苦情改善目標を設定 課題として認識する苦情(2017・2018年度:営業職員の態度マナー、2019年度:アフターサービス関係)を選定している。目標苦情に該当した場合は発生原因を深掘し、真の原因を把握したうえで再発防止策を実施している。</li> <li>④本社部門の苦情改善目標の設定 各所管部が苦情から業務改善が必要な事項を洗い出し、「苦情改善目標」として選定している。各所管部が集合研修やweb研修の実施、研修教材の提供、発生支社への個別指導等により目標苦情の発生・再発防止に取り組んでいる。</li> <li>⑤内部検証の実施 定期的に各部・支社を訪問のうえ、上記①～③の取組状況等を確認する「定例検証」の他、「フォローアップ検証」「臨時検証」を実施し、取組に不十分な点が確認された場合は改善を図っている。</li> <li>⑥経営執行会議や取締役会での報告 お客様の声について、四半期毎に発生状況や課題、改善に向けての取組状況等を役員・社外取締役へ報告している。</li> <li>⑦お客様の声協議会の開催 各部の部長が参加し、四半期毎に開催している。増加苦情の分析と対応策の検討を行っており、対応策実施後の改善状況のモニタリング報告も実施している。</li> <li>⑧サービス品質向上委員会 社外委員と当社役職員で構成し、四半期毎に開催している。特に社外役員からはお客様の視点に立ったご意見をいただき、業務改善に活かしている。</li> </ol> <p style="text-align: right;">以上</p>