

平成18年9月29日

品質諮問委員会の設置について

第一生命保険相互会社（社長 斎藤 勝利）は、消費者代表者の視点からの意見を取り入れ、お客さまとの対話型経営の推進を図ることを目的として、平成18年10月1日付で「品質諮問委員会」を設置いたします。

当社では、平成17年4月に「CS推進専門委員会」を設置し、お客さま満足の向上に向けた課題の把握、解決策の検討・実施等を行ってまいりました。今回設置する同委員会は「CS推進専門委員会」の諮問機関であり、下記の社外委員ならびに当社関連部門の委員から構成されます。

当社では、引き続き、お客さまの視点を積極的に取り入れ、業務運営の改善に取り組んでまいります。

記

1. 委員会の内容

「品質諮問委員会」は、「CS推進専門委員会」の諮問機関として、以下の事案について諮問を受け、お客さまの視点から審議の上、意見具申等を行います。

「CS推進専門委員会」で検討、立案された事案

「保険金等支払審議委員会」等で審議された事案で、本委員会と連携すべきもの

「消費者モニター制度」を活用して取り組んだ事案、調査結果等

2. 委員会の構成

- ・社外委員 山上 紀美子（社団法人全国消費生活相談員協会 専務理事）
敬称略 大瀧 幸恵（消費生活コンサルタント）
宮田 恵（消費生活アドバイザー）
山本 加津子（元主婦の友社編集長）
- ・社内委員 CS推進部担当執行役員、CS推進部長

3. 委員会の開催時期

原則として年2回開催

* 「CS推進専門委員会」とは、当社関連部門の委員から構成される委員会です。

* 「保険金等支払審議委員会」とは、保険金等の支払管理態勢の客観性・透明性の強化を図るために社外の有識者や当社関連部門の委員で構成された組織です。（平成18年4月設置）

* 「消費者モニター制度」とは、消費者問題の有識者や消費生活センターの相談員の方々、既契約者等にモニターを委嘱し、商品・サービスやお客さま対応等について、さまざまな観点からご意見・アドバイスをいただく制度です。（昭和59年発足）

以上