

平成19年9月11日

お客さま向けご説明資料の作成プロセスにおける 「ISO9001」の認証取得について

第一生命保険相互会社（社長 斎藤 勝利）は、パンフレットやご提案書など主要なご説明資料の作成プロセスについて、品質マネジメントの国際規格「ISO9001」の認証を取得しました（平成19年8月21日付）。「ご契約時」から「ご契約期間中」、「お支払い時」に至る幅広い範囲でのご説明資料（10種類）の作成プロセスについての「ISO9001」の認証取得は保険業界で初めてとなります。

当社では、生命保険商品の内容を、「ご契約時」のみならず、「ご契約期間中」、「お支払い時」においても、お客さまに分かりやすくお伝えすることが、重要な基本事項であると考えています。そのため、ご契約のどの時期であっても、分かりやすいご説明を継続的に実施できるよう、資料間の連動性・一貫性を確保しつつ、資料の体系化と内容の充実・改善に取り組んできました。

今回の「ISO9001」の認証取得は、お客さま向けご説明資料の作成プロセスについて、お客さまの声を積極的に取り入れ、企画・作成・改善のプロセスそのものを高めていくという当社独自の仕組みが、品質マネジメントの国際規格「ISO9001」の基準に適合すると認められたものです。

この取組みにおいては、お客さまの声を反映し経営の質を高めていく独自のしくみである「エコシステム」の中で、消費者関連の有識者や消費生活センターの相談員、既契約者の方々などにご登録いただいている「消費者モニター制度」や、毎年実施している「全国お客さま調査」などから、ご意見を集約し、ご説明資料を見直し改善に反映させています。

今後も、これまで以上にお客さまの声に基づき、ご説明用資料のさらなる改善を継続し、より一層のお客さま満足度の向上に努めてまいります。

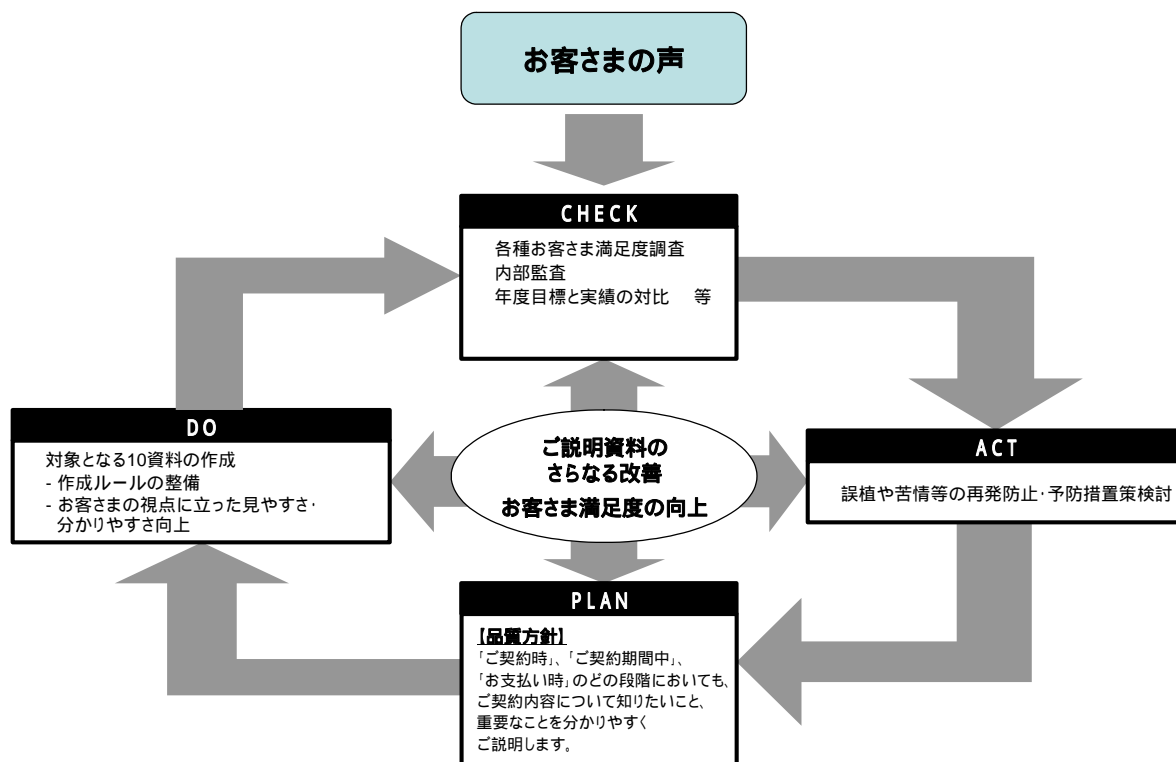
【ご参考】

ISO9001とは

「国際標準化機構（International Organization for Standardization）」が定めている、品質の保証に加え、顧客満足の上を目指す、品質マネジメントシステムの国際規格です。

当社で今回構築した品質マネジメントシステム、ならびに認証取得の範囲については以下の通りです。

(1) 当社における品質マネジメントシステム



お客様や消費者モニターの皆さまからの資料に関するご要望・ご意見の主なものは次のとおりです。これらいただいたご要望・ご意見を参考に、平成19年9月から導入している「意向確認書面」等の資料の企画・開発を行いました。

- ・ 「重要なこと、注意すべきことをもっと分かりやすくしてほしい」
- ・ 「専門的な用語を分かりやすい一般的な言葉にしてほしい」
- ・ 「文字を大きくや色も工夫して見やすくしてほしい」
- ・ 「資料ごとのレイアウトを合わせてほしい」
- ・ 「保険金・給付金の請求手続きや、支払われる場合と支払われない場合の事例を分かりやすくしてほしい」
- ・ 「住所や名義を変更する際の連絡先がすぐに分かるようにしてほしい」

(2) 今回認証取得した資料と主な改訂点(作成プロセス業務が対象)

< 認証取得した資料 >

【ご契約時】

「商品パンフレット」、「保障設計書(契約概要)」、「重要事項説明書(注意喚起情報)」、
「ご契約のしおり」、「お客さまのご意向確認書」、「保険証券」、
「お問合せ先一覧(生涯設計サポートファイル)」

【ご契約期間中】

「生涯設計レポート」、「ご契約内容説明書」

【お支払い時】

冊子「保険金などのお支払いについて」

< 主な資料の改訂点 >

資料共通

- ・ご契約時からご契約期間中、お支払い時に至るご説明資料の体系を整備した。
- ・お客さまへの説明をより充実させる観点から資料等の新設を行った。
- ・保障内容や特約種類に統一のマークを設け、それぞれの資料間の連動性と分かりやすさをさらに高めた。
- ・文字のサイズや色づかいをお客さまの声をもとに改善した。

商品パンフレット

- ・保険金・給付金などお支払いできる事例・できない事例を表示した。
- ・保険の仕組み(主契約・特約)を図や色分けでさらに分かりやすく表示した。
- ・用語を平易にするとともに、用語のご説明を行う項目を設けた。

ご契約のしおり

- ・冊子サイズ・文字の拡大、見出しの工夫など、より見やすい冊子にした。
- ・専門的な保険用語の解説を充実するとともに、参照ページを併記するなど利便性の改善を図った。

お問合せ先一覧

- ・ご契約後に必要なお手続きと、その方法やご連絡先などをいつでも一覧でご確認いただける資料を新設した。

保険金などのお支払いについて

- ・お支払いできる場合・できない場合を事例と図解を用いてご説明できるようにした。

(注) 団体保険・団体年金保険は今回の認証取得の対象ではありません。

以上