



明治安田生命保険

高齢者に“寄り添う”施策で 65歳以上の顧客満足度14ポイント改善

●受賞企業レポート

現在の日本は世界に先駆けて超高齢社会が進行している。2035年には全人口に占める65歳以上の割合が32.8%に達する見込みで、独居老人割合も増え続けている。

明治安田生命では、“生命保険の真の価値”は長期にわたる継続的なサービスの積み重ねと捉え、アフターフォローに注力。とくに今後は、高齢者に向けたキメ細やかなサポートがますます重要になることを見据え、さまざまな施策を打ち出している。

「高齢者にとって手軽なコミュニケーションツールは電話です。当社コミュニケーションセンターへの入電も約4割が65歳以上。こうした現状を踏まえ、私たちは今後、高齢のお客様に何をなすべきか考えた際、いくつかの課題がありました」と、同センターの奥山薫氏は振り返る。

課題として挙げたのは、①高

齢者ほど満足度が低い、②高齢者ほどIVRが苦手、③高齢者へのコンタクトは重要、④加齢による手続き困難者の増加——の4点。これら1つひとつに施策を打った。

経験を積んだオペレータが対応 高齢者専用フリーダイヤル

低い満足度の原因を調べると、「音声ガイダンスが苦手」という声が多いと判明した。そこで高齢者専用のフリーダイヤルを開設し、オペレータに直接つながるようにした。どんな問い合わせにも対応できるベテランを揃え、高齢者対応の専門研修を受けた人材で構成している。また、IVRがある窓口はガイダンスの短縮と用件選択肢の簡素化を実施。用件選択肢が減ったことでオペレータのスキル体系を再編、研修体制も見直している。

高齢者の契約をしっかりとサポートするために「MY長寿ご契約点



「お客さまの声」統括部 コミュニケーションセンター コール業務開発グループの奥山 薫主任スタッフ

検制度」で能動的にコンタクトするようにした。77歳(喜寿)・90歳(卒寿)など長寿の祝いの節目で往復はがきを郵送、保険金などの請求や連絡先変更の有無を確認する。返信がない場合、電話や直接訪問で手厚くフォローする。さらに「MY安心ファミリー登録制度」を併用。あらかじめ契約者の家族(第二連絡先)を登録してもらい、どうしても契約者と連絡がつかない場合は第二連絡先を介して確認する体制を敷く。

こうした取り組みにより、65歳以上の顧客満足度は13.9ポイント改善、感謝の声も届いた(図)。

2018年4月、視覚・聴覚・身体能力の低下による自力手続き困難者に向け「アシスト・デスク」をスタート。専任担当者がより親身に顧客に寄り添った対応でサポートする窓口だ。同社の高齢者向け施策は今後も続く。

図 各種取り組みへの顧客からの感謝の声

	内容
専用窓口	高齢者専用FDはすぐ人とつながり、高齢者にとっては助かる。便利でとてもいい
IVR	他社はわかりにくかったが、当社は選択数が少なかったため、選びやすくわかりやすい
長寿点検サービス	丁寧に契約者情報を点検されていることに感謝します
ファミリー登録	離れた子供と連絡を取り合う良いきっかけをいただきました