

人に一番やさしい生命保険会社へ。
～ お客さまとの絆 ～

アフターフォロー

アフターフォロー テレビCM出演中の松坂桃李さん、宮藤官九郎さん

お客さまに確かな安心をお届けするために。 明治安田生命は、アフターフォローで保険を変えます。

お客さまに寄り添いたい。ご高齢者にもやさしく。
そんな想いで「アフターフォロー」を進化させています。

2014年10月～

1 MY安心ファミリー登録制度

高齢のご契約者への連絡や大規模災害時におけるご契約者への連絡を確実にするための取組みを進めています。

あらかじめご契約者以外の連絡先(第二連絡先)をご登録いただくことで、ご契約者との連絡が困難な場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先をご確認させていただく制度です。

下記ケース等で連絡がとれない場合



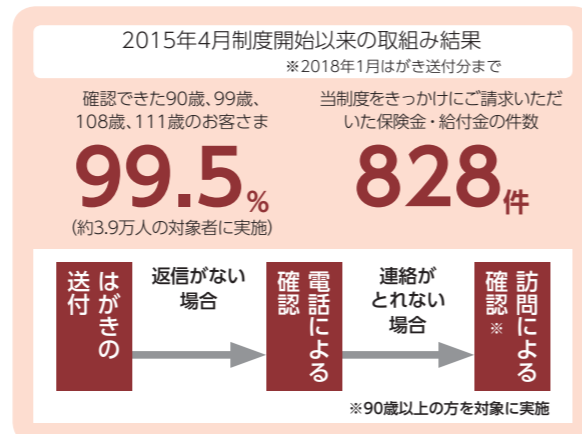
2014年10月以降、約196万人のご登録をいただいています。(2018年3月末時点)

2015年4月～

2 MY長寿ご契約点検制度

超高齢社会における保険金・給付金のお支払いを確実にするための取組みを進めています。

「MY長寿ご契約点検制度」は、MYライフプランアドバイザーによる定期的な訪問・確認活動に加えて行なう当社独自の点検制度です。喜寿(77歳)、卒寿(90歳)など、長寿の節目を迎えられるお客さまに、保険金等のご請求や受取人変更等の有無を確認し、その後の手続きまでしっかりとサポートします。



2018年4月新登場

3 「MYアシスト+」^{プラス}制度

自力でのお手続きが難しいお客さまをサポートする「MYアシスト+」制度を開始しました。

超高齢社会の進展と当社のご契約者の高齢化等をふまえ、ご高齢者へのアフターフォロー態勢の高度化の一環として、加齢等に伴い生命保険のお手続きに支障があるお客さま*をサポートする「MYアシスト+」制度を新たに創設し、運用を開始しました。

■主なサービス・取組み内容

- 当社職員の「代筆」による、生命保険に関する諸手続きのサポート
- 専任担当者がお客さまをサポートする「アシスト・デスク」の設置
- 「アシスト・デスク」の専用フリーダイヤル、専用メール受付サイトのQRコードを記載した「アシスト・カード」の発行

*お客さまに意思能力があることが前提です。意思能力がない場合は、従来どおり、法定代理人等による手続きとなります。



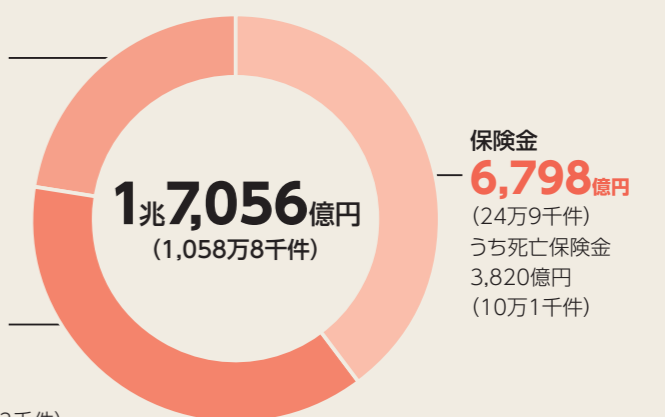
お役に立った保険金・年金・給付金

1兆7,056 億円

2017年度にお支払いした保険金・年金・給付金の合計額は、1兆7,056億円、1日あたりのお支払いは約46億円でした。これからも確実・迅速なお支払いに努め、お客さまのお役に立てるように確かな安心をお届けしてまいります。

給付金
3,804 億円
(366万6千件)
うち入院給付金・手術給付金
493億円
(57万8千件)

年金
6,453 億円
(667万2千件)
うち個人年金
3,833億円(71万3千件)



(2017年度)