

1. 新商品の開発

事例1

満年齢方式の導入

改善内容

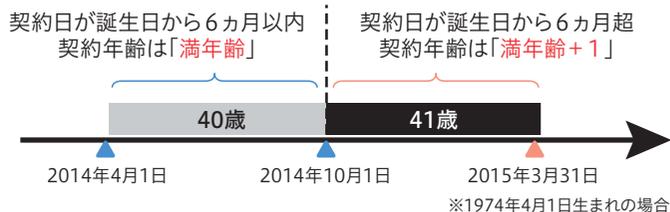
従来は、保険年齢方式^(注1)を用いて年齢計算を行なってきましたが、「わかりにくい」というご意見を多数いただいております。

そこで、2014年6月発売の新商品「ベストスタイル」「メディカルスタイル」^(注2)から、満年齢方式を導入することで、より「わかりやすさ」を向上させました。

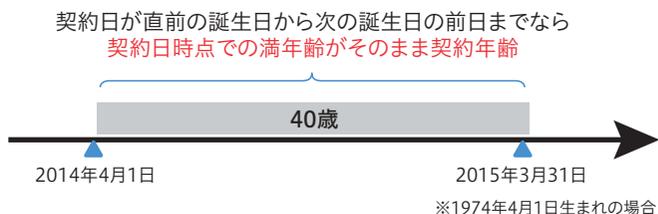
(注1) 被保険者の満年齢を用いて計算し、1年未満の端数については6ヵ月以内の端数を切り捨て、6ヵ月を超える端数を切り上げる方式です。

(注2) なお既存商品の「医療のほけん」も2014年6月2日契約日分から満年齢方式を適用します。

従来は、**保険年齢方式**を用いて年齢計算を行なっていました



New 新商品は、満年齢方式を用いて年齢計算します



VOICE



商品部
商品開発グループ
丸山 隆史

「医療費リンクサポート」^(注)は公的医療保険制度に連動しています。今後は公的医療保険制度と同様に満年齢方式で年齢を計算できるため、さらに「わかりやすく」なります。
今後もお客さまにとってわかりやすい商品の開発に取り組んでまいります。

(注)「医療費リンクサポート」は、「入院治療保障特約」「退院後通院治療保障特約」を表す名称です。

事例2

外来時手術保障特約の発売

改善内容

入院治療保障特約では、入院中の治療費を保障していますが、「入院せずに手術を受けた場合も保障してほしい」というご意見を多数いただいております。

そこで、新商品「ベストスタイル」「メディカルスタイル」では、外来での手術^(注1)を保障する特約を新たに発売しました。また、退院後の通院について保障する特約も新たに発売しています。

(注1) 入院を伴わないで行なわれる、日帰りの手術です。

進化する保険
ベストスタイル における、病気・ケガへの備え(一部抜粋)

	外来	入院	退院後の通院
保険診療			
手術	New 外来時手術保障特約		
		入院治療保障特約	New 退院後通院治療保障特約
医療費リンクサポート			

※いずれの特約も、**メディカルスタイル** にも付加できます

VOICE



商品部
商品開発グループ
佐伯 政治

医療技術の進歩により、入院を伴わない手術が増えています。また、退院後の通院治療費が入院治療費より高額となるケースもあります。
「ベストスタイル」では、このような手術や病気もサポートする特約をご提供します。今後も「お客さまの声」を大切に、安心してご加入いただける商品を開発してまいります。

2. 保全手続きの電子化

事例3

新営業端末(マイスターモバイル)の導入

改善内容

今までのお手続きは紙面で行なってきたため、お客さま面談時のお申し出にはその場で対応できませんでした。マイスターモバイルの導入により、その場で電子請求書を作成し、お客さまには手続き内容の確認と電子サインをしていただくだけで、手続きを完了することができるようになりました。

お申し出にすぐにその場で対応!



電子手続きのイメージ

お名前	契約者様
保険証券番号	71-123456
保険種別	ハイオク
ご契約者名	若葉 太郎 様
契約者名	若葉 太郎 様
〒115-0016	
東京都 江東区東横	
2-2-11	
TEL 03-XXXX-XXXX	
ご請求金額	5,500,000円
保険料額(3年にお支払いします)	
全額納付 [71-123456] (000)	
年払金額 4,500 (000)	
払込期日 9/25/19 (00)	
口座番号 11111111	
口座名義人 "11" 999	

電子請求書画面イメージ

VOICE



事務サービス企画部
事務企画グループ
大槻 正宏

お客さまのお申し出に迅速に対応することができ、お客さまからは「押印なしで簡単に手続きができるようになり便利になった」等、ご好評をいただいております。現在、積立配当金お引出しやご契約者貸付等の8つの手続きについて実施しております。今後も満期、年金開始手続き等について対象となる手続きを拡大してまいります。

3. 高齢社会への対応

事例4

65歳以上のご契約者向けご案内冊子の作成

改善内容

毎年1回、ご契約者に郵送でご契約内容等をお知らせする「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者約170万人(当社ご契約者の約4分の1)を対象としたご案内冊子を新たに作成し同封しました(2013年9月から)。

このご案内冊子は、文字の大きさに加えて、保険金・給付金のご請求、受取人変更や住所変更などの特に重要なお手続きについて、簡潔・丁寧に記載するなど、見やすさ・わかりやすさにいっそう配慮しています。

65歳以上のご契約者向けご案内冊子のイメージ



中面

表紙

VOICE



事務サービス企画部
事務改善グループ
佐藤 伸彦

ご高齢のご契約者から「字が小さくて読みづらい」、「どこを読めばいいかわからない」などといったご意見が多かったため、文章は簡潔に記載して読む負担感の軽減につながるようにイラストや表を効果的に活用しました。