

3

「お客さまの声」を反映した改善事例

1. 高齢社会にあわせた新たな取り組み

事例1

「MY安心ファミリー登録制度」の開始

お客様の声

「最近入院しがちで、担当者に訪問いただいても、家を不在にすることが多くなりつつあります。今後長期の入院となって、担当者と連絡がとれなくなった場合、大切なお知らせを聞くことや、必要な手続きが漏れてしまうのではないかと不安です」

70歳 女性

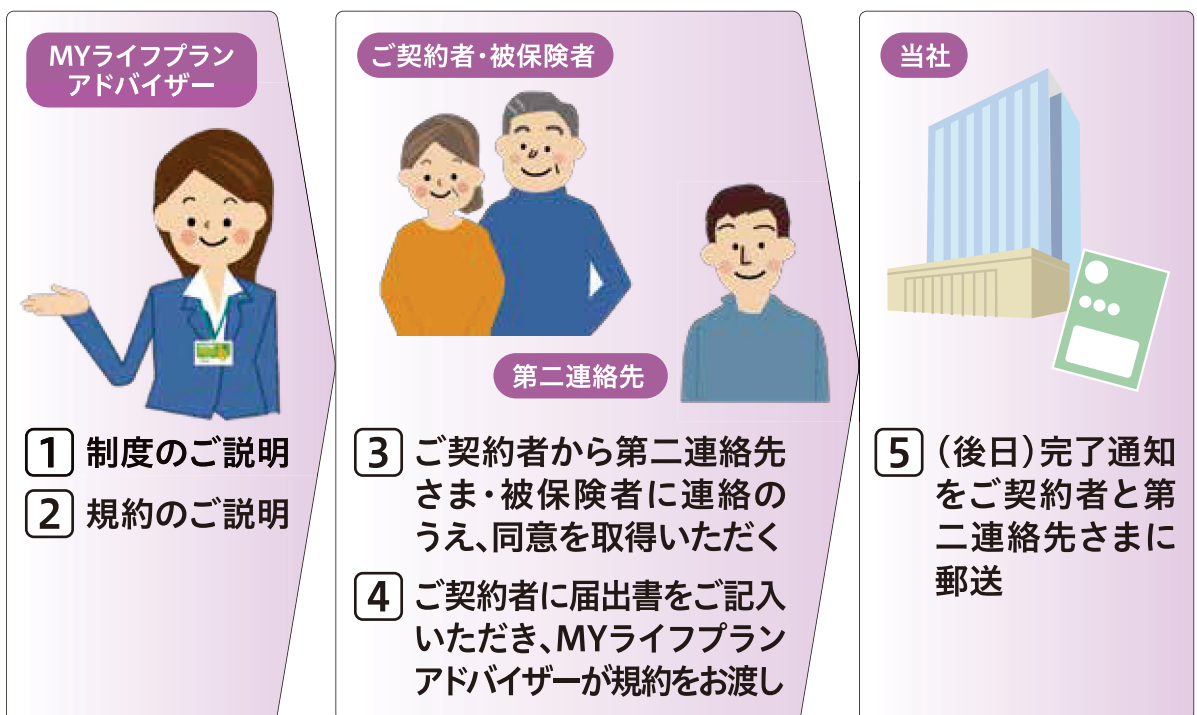


改善内容

2014年10月から、65歳以上のお客さまを対象として、ご契約者のご家族の連絡先を「第二連絡先」として登録する「MY安心ファミリー登録制度」を創設しました。

大災害発生時等のご契約者や被保険者の安否のご確認だけでなく、当社からご契約者へ満期保険金や年金等のお手続きのご案内の際に、所定の状況により連絡がつかない場合、ご登録いただいたご家族へ連絡することでご契約者の居所（ご連絡先）等をご確認させていただき、より確実なお支払いを推進しています。

「MY安心ファミリー登録制度」のお手続きの流れ



事例2

対面での営業端末(マイスターモバイル)によるお手続き

お客様の声

「満期に関する書類が届いたが、記入方法が記入例を見てもわかりにくく困っている。本人確認書類の提出も煩わしい」

65歳 男性

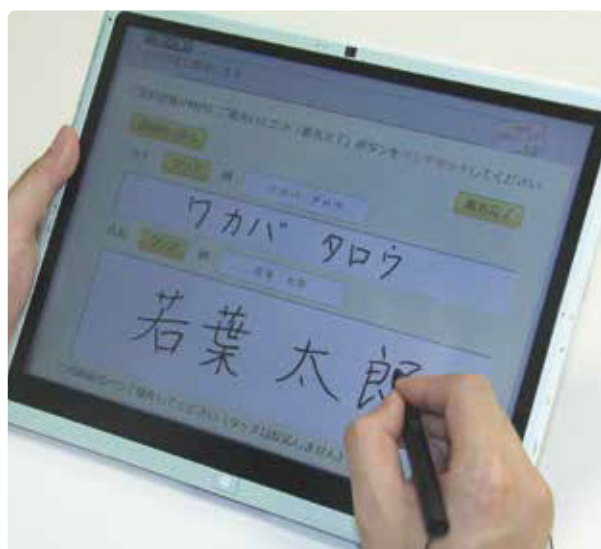


改善内容

2014年10月から「満期保険金の支払手続き」を郵送によるお手続きから、原則MYライフプランアドバイザーを通じた対面によるお手続きに変更しました。また、同時にお客さまに手続き内容の確認と電子サインをいただくだけでお手続きできる「電子手続き」を導入し、利便性向上を図りました。

加えてマイスターモバイルに搭載のカメラ機能を活用し「本人確認書類」を撮影することで、お客さまに事前に準備いただく煩わしさを解消しました。

電子サインをいただくだけで
お手続きができるようになりました



お手続き名	契約者目付
保険証券番号	71-123456
保険種類	バイオニア
ご契約者名	若葉 太郎 様
被保険者名	若葉 太郎 様
ご住所	〒135-0016 東京都 江東区東船場 2-2-11 TEL 03-XXXX-XXXX
ご請求金額	5,500,000円
お受取口座	保険料面替口座にお振込みいたします 金融機関名 ミツビシトクホUFJ (0005) 本店店名 船場 (001) 預金種目 貯蓄預金 (1) 口座番号 11111111 口座名義人 若葉 太郎
上記内容で請求します	
カナ	<input type="text"/>
氏名	<input type="text"/>
未確認の項目があります	

2. お客さまの利便性向上

事例3

「マルチペイメント・コンビニ収納」^(注1)の対象範囲拡大

お客さまの声

「貸付金返済について、平日は仕事をしており営業所や銀行に行くことができないため、コンビニエンスストアなどでいつでも払込めるようにしてほしい」

35歳 男性



改善内容

2014年11月からご契約者貸付金・保険料振替貸付金のご返済や復活保険料・振替貸付期間中の保険料等について、「マルチペイメント・コンビニ収納」によるお払込みが可能となりました。これにより、夜間や休日にもお払込みいただけるようになりました。振込先の口座番号などを入力いただく必要がないため、簡単にお払込みいただけるようになりました。^(注2)

(注1) 取扱金融機関(窓口・ATM)、インターネットバンキング・モバイルバンキング、コンビニエンスストア等からお払込みいただくサービスのこと

(注2) お払込金額が30万円超およびお払込取扱票にバーコードが印字されていない場合はコンビニエンスストアではお払込みいただけません。

夜間や休日にも
お払込みいただけるようになりました



3. 商品の改善

事例4

個人年金保険「年金かけはし」の発売

お客様の声

「せっかくの老後を楽しむためには公的年金だけでは心配だわ。それに、生前贈与対策も兼ねて、孫のための教育資金の援助もしてあげたいわ。個人年金でこの準備ができるみたいだけれど、私や孫の年齢で加入できる個人年金はないのよね。加入できる年齢をひろげてほしい」

65歳 女性



改善内容

2014年12月に新しい個人年金保険「年金かけはし」を発売しました。ご加入いただける年齢を、従来の当社商品（「年金ひとすじ」）の「20歳～60歳」から「0歳～70歳」にひろげるとともに、従来設定できなかった5年、10年の短期の払込みも選択できるようになりました。

これにより、老後生活資金だけでなく生前贈与対策、結婚・教育・住宅資金といった短期の資金準備など、多様なニーズに対応できるようになりました。また、据置期間を設定いただくことで、より魅力的な年金受取率となりました。

医師による診査や健康状態の告知は不要なため、簡単なお手続きで加入いただけることもお客さまからご好評いただいています。

