方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

ご高齢者向けのアフターフォロー

●契約者手続サポート制度（保険契約者代理特約）

認知症等によりご契約者ご本人の意思表示が難しくなった場合に備えて「保険契約者代理人」をあらかじめご指定いただく制度（特約）です。「保険契約者代理人」はご契約者に代わって所定のお手続きを行なうことができるほか、いつでも契約内容を確認することができます。

●MY安心ファミリー登録制度

あらかじめご契約者以外の連絡先（第二連絡先）を登録いただき、当社からお送りする各種ご案内が届かない場合や、大規模災害が発生してご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認する制度です。

●MY長寿ご契約点検制度

長寿祝いの節目を迎えられるご契約者に、保険金・給付金のご請求やご連絡先・受取人等の変更の有無を当社から主体的に確認し、その後のお手続きまでサポートする制度です。

●「MYアシスト+（プラス）」制度

視力・聴力の低下やご病気などで、書類記入や画面入力が困難であるなど、「ご自身でお手続きが難しいお客さま」をサポートする制度です。

●ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口

ご高齢のお客さま専用のフリーダイヤルとして、自動音声によるお申し出用件選択（電話機によるプッシュ操作）を経由せずに電話応対者に直接つながる「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」を設置しています。

明治安田発案のサウンドアーチ　―声の架け橋―
電話音声を明瞭に変換する機器をお問い合わせ窓口等に導入し、実際のお客さまとの通話で活用しています

ACAP サウンドアーチの取組みによって2023年度 ACAP消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」を受賞

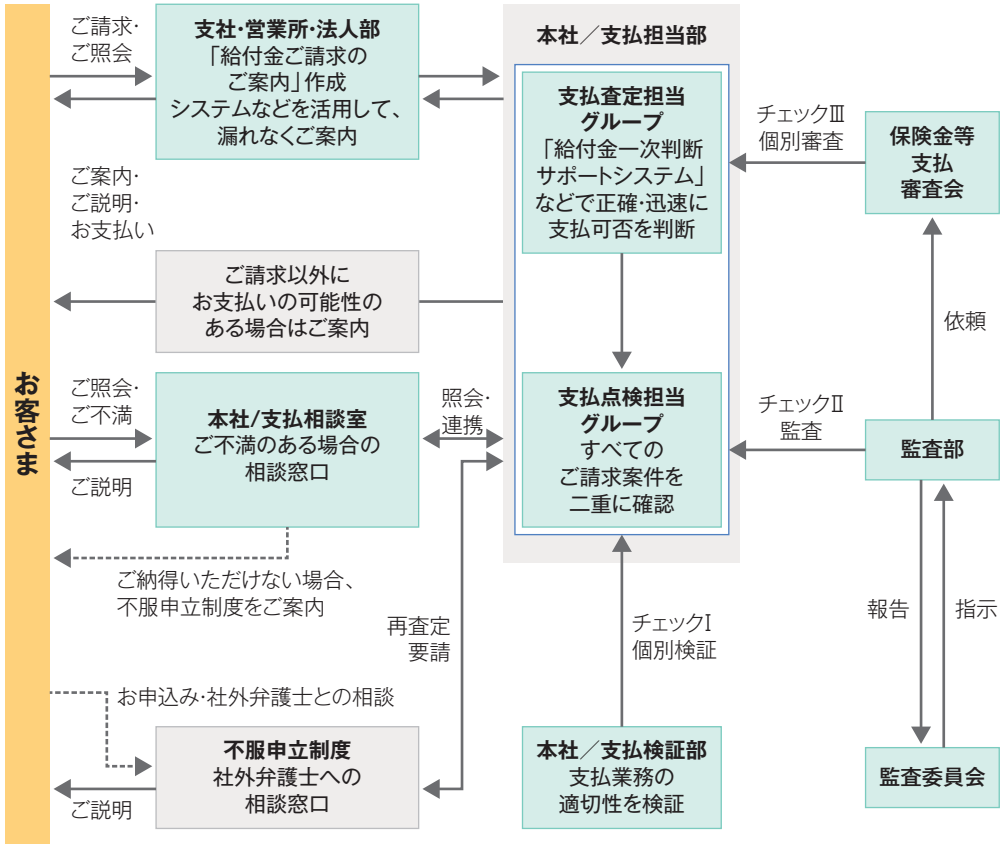
お客さまとのコミュニケーション手段・窓口の拡充

AIが自動的にお客さま応対する「AIチャットボット」や「ボイスボット」「デジタルヒューマン」を展開するとともに、「手話リレーサービス」や「5カ国語によるお問い合わせ窓口」「LGBTQのお客さま向けお問い合わせ窓口」を設置しています。また、全国の支社等のご来店窓口には、耳の軟骨を振動させて音を伝える機器「軟骨伝導イヤホン」を導入するなどお客さまとのコミュニケーション手段・窓口を順次拡充しています。また、視覚等の状態に応じて画面表示を細かく調整できるウェブ閲覧補助ツール「FACIL'iti（ファシリティ）」をホームページに導入する等、ウェブサイトのアクセシビリティの向上に取り組んでいます。

保険金・給付金等の確実なお支払い

保険金・給付金等の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等を漏れなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

■「確かなお支払い」のためのチェック体制



保険金等のお支払状況や、保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況等については当社ホームページに掲載しています。

「保険金・給付金等の確実なお支払い」について詳しくはこちら