

超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつ確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフター

までも」お届けするために、保険金・給付金等をフォローに努めます。

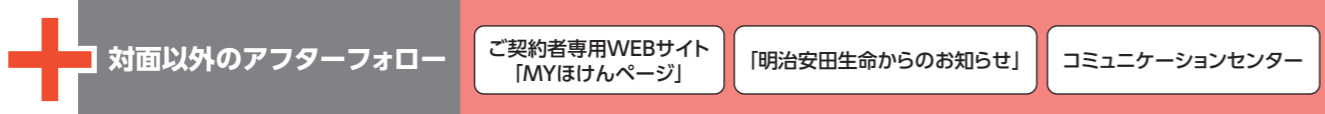
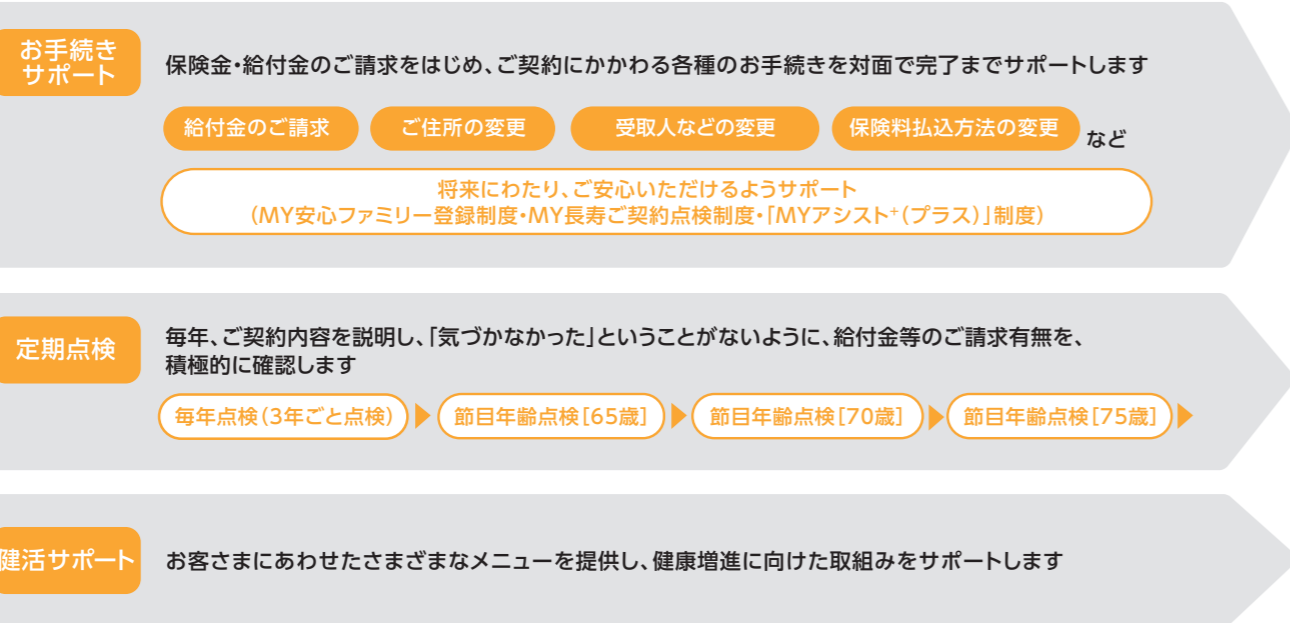
■ 非対面による活動も組み合わせたMYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー

生命保険は一般的に「長期間にわたるご契約」かつ、残されるご家族やご自身の将来に想いを残す「カタチのない商品」です。「知らなかった」「忘れていた」ということがないように、お客さまに寄り添って、ご契約の「定期点検」や「お手続きサポート」をすることが、私たちの使命です。加えて、生命保険の「新たな価値」として、病気になる、早期発見するための取組みを応援してまいります。

総合保障商品「ベストスタイル」にご加入のお客さまには、当社のアフターフォローをご理解いただくための冊子「安心ロードマップ」をお届けするとともに、毎年ご契約内容を説明し、「最適・最新」な保障となっているか、「ベストスタイル コンセプトパンフレット」等でご案内しています。また、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」にご加入のお客さまには、「MY健活レポート」のご案内等、健康増進に向けた継続的な取組みをサポートします。ご契約終了まで長期にわたりご安心いただけるよう、お客さま一人ひとりに寄り添った対面のアフターフォローをご提供します。

※対面・非対面を組み合わせた新たな活動モデルについては、P.16をご参照ください

対面のアフターフォロー体制



■ ご高齢者向けのアフターフォロー

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、大規模災害時等、ご契約者との連絡がつかない場合に、第二連絡先にご契約者の最新のご連絡先を確認させていただく「MY安心ファミリー登録制度」を実施しています。2020年3月末時点で65歳以上のお客さま登録率は84.6%※となりました。

※ MY ライフプランアドバイザー担当契約における登録率

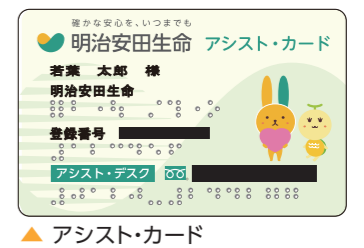


MY長寿ご契約点検制度

今後ますます進む超高齢社会に備え、これまでも取り組んできたMYライフプランアドバイザー(営業職員)を中心とした定期的なアフターフォローに加えて、2015年4月から、長寿祝賀の節目を迎えられるご契約者にお申し出がない段階で保険金等のご請求やご連絡先・受取人等の変更の有無を当社が積極的に確認し、お手続きまでサポートする「MY長寿ご契約点検制度」を実施しています。制度創設以降の5年間で、対象となるご高齢のお客さま約50.7万人のうち、約49.4万人(97.5%)のご契約を確認することができました。

「MYアシスト+(プラス)」制度

超高齢社会がますます進展するなか、視力・聴力の低下、長期療養や後遺症などにより書類記入や画面入力が困難といった「ご自身でお手続きが難しいお客さま」をサポートする当社独自の制度です。本制度では、ご自宅等での当社職員による代筆手続きに加え、「アシスト・カード」をお申込み、アシストが必要な情報(状態)を登録いただくことで、専用組織「アシスト・デスク」が、お客さまの状況に応じたきめ細やかなサポートをさせていただきます。



アフターフォロー関連パンフレットの改訂について

「MY長寿ご契約点検制度」の取組みをご案内するパンフレットの全面改訂、アフターフォローの中心となる3制度の概要をご案内するパンフレットの一部改訂をいたしました。各パンフレットは、当社公式ホームページに掲載するとともに、MYライフプランアドバイザーを通じてお客さまにご案内しています。

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口

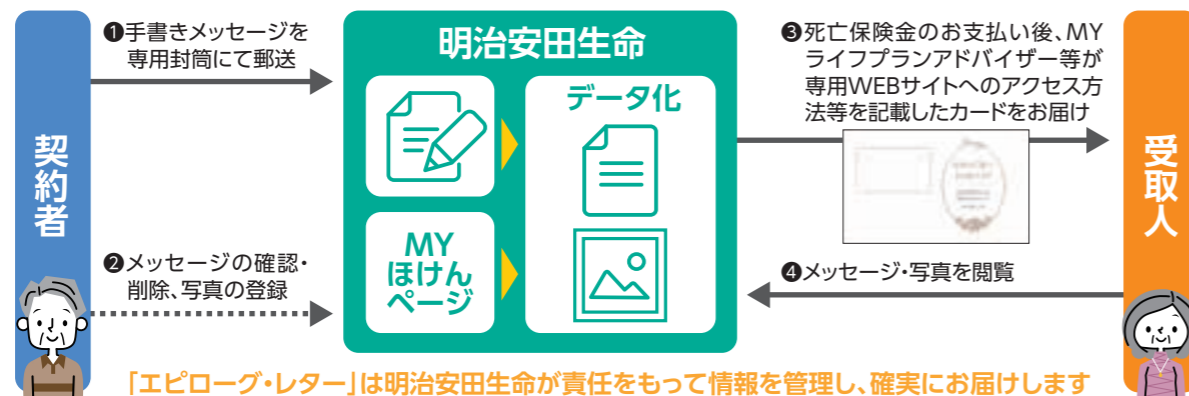
ご高齢のお客さま専用のフリーダイヤルとして、2016年12月から「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」を設置しています。自動音声によるお申し出用件選択(電話機によるプッシュ操作)を経由せずに電話応対者に直接つながる窓口としてご利用いただいております。2019年度は23,144件のご利用がありました。

MYトラストボックス

少子高齢化やデジタル化、ヘルスケア技術の進展の影響による生活スタイル・価値観の変化等をふまへ、信託商品・関連サービス「MYトラストボックス」の取扱いを開始しました。「MYトラストボックス」では、これまで生命保険だけでは実現できなかった「お客さまの『想い』をお預かりし、その実現をサポートする機能」を、「エピソード・レター」「生命保険信託」「遺言信託・遺産整理業務」「成年後見制度・家族信託相談サービス」の4つの商品・サービスとして提供することで、新たな生命保険の価値を提供いたします。

エピソード・レター

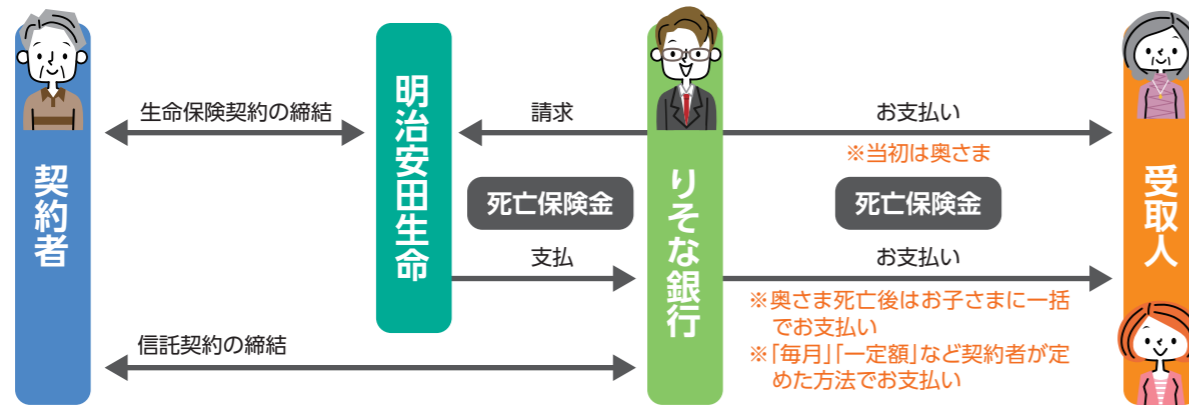
ご契約者から、受取人への「想い」等を記した手書きメッセージを画像データとしてお預かりし、万一のときに、保険金お支払い後に受取人に画像データへのアクセス方法を記したカードをお届けするサービスです。受取人はご自身のスマートフォンやPC等で、ご契約者の手書きメッセージを確認することができます。



生命保険信託 (関係当局の認可を前提に、2022年4月から取扱開始予定)

生命保険契約と信託契約を組み合わせた商品で、ご契約者が生前に死亡保険金の用途を指定することができる商品です。万一のときに、りそな銀行が信託の受託者として死亡保険金を受け取り、ご契約者が生前に指定した受益者(受取人)に対し、あらかじめ指定された方法で管理しながらお支払いいたします。(関係当局への届出・認可等を前提に、2022年4月からの取扱開始に向けて今後準備を進めてまいります)

生命保険信託の仕組み



遺言信託・遺産整理業務

当社が、りそな銀行の信託代理店となり、遺言信託・遺産整理業務をご希望されるお客さまをりそな銀行にお取り次ぎいたします。遺言信託とは、遺言についての事前のご相談から遺言書の作成・保管、遺言の執行までをお手伝いするサービスです。遺産整理業務とは、相続財産目録の作成や遺産分割協議書に基づく遺産分割手続きの実施等をお手伝いするサービスです。

成年後見制度・家族信託相談サービス

成年後見制度や家族信託に関する具体的な相談をご希望される場合、明治安田システム・テクノロジー介護の広場本部をご紹介します、お客さまのご相談内容に応じ、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートまたは一般社団法人家族信託普及協会をご紹介します。

■ お客さまに有益な情報の提供

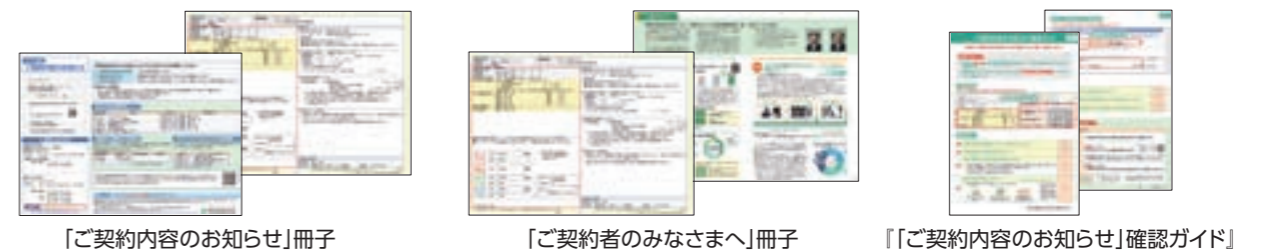
ご面談が難しいお客さまへも当社のアフターフォローをお届けすることを目的として、ホームページに、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を開設し、以下のサービスをご提供しています。

- ・ご契約内容の照会や住所変更等のお手続き、書類請求
- ・健康や医療に関するご加入者専用サービスのお申込み
- ・「MY 健活レポート」の閲覧、健康診断結果のご提出

2019年11月には給付金請求手続きメニューを新設。入院期間や傷病名等の請求内容を入力いただき、領収証等をアップロードすることでご請求ができるようになりました。^{*} 今後もさらなる利便性向上に向けて、対象手続きの拡充を予定しております。

^{*}ご利用にあたっては、一定の条件がございます

年1回、ご加入いただいているご契約内容やご確認いただきたい事項を掲載している「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者のみなさまにお送りしています。毎年、お客さまからいただいたご意見・ご要望をレイアウトや記載文言等に反映し、改善に努めております。2019年度は、「ご契約内容のお知らせ」冊子に主な同封物を掲載し、また、現在のご連絡先等の登録情報として、被保険者・受取人・第二連絡先(ご契約の関係者)のご連絡先情報が最新になっているか、保険金・給付金の請求がないか等を、同封の「ご契約内容のお知らせ」確認ガイド」の記載に沿ってわかりやすく確認いただけるように改善しました。2020年度からは、ベストスタイルのご契約者に対し、健康サポート・キャッシュバック特約のキャッシュバックランクやキャッシュバック金額をタイムリーにお届けすべく、契約当日に応じた「明治安田生命からのお知らせ」の発信を実施いたします。



企業・団体との「お客さまとの絆」を深める取組みとして、「お客さま意見交換会」や貴重なご意見・ご要望にお応えするため、各種のサービスを新たに展開し、ご担当

「事務手続き満足度調査」を通じて企業保険の事務窓口ご担当者さまからいただいたご要望の事務負担軽減、所属員・従業員さまの利便性向上に取り組んでいます。

MY法人ポータル・GW支援システム

MY法人ポータル・GW支援システムは、企業保険の事務窓口ご担当者さま向けのインターネット事務サービスです

当社ホームページ



MY法人ポータル



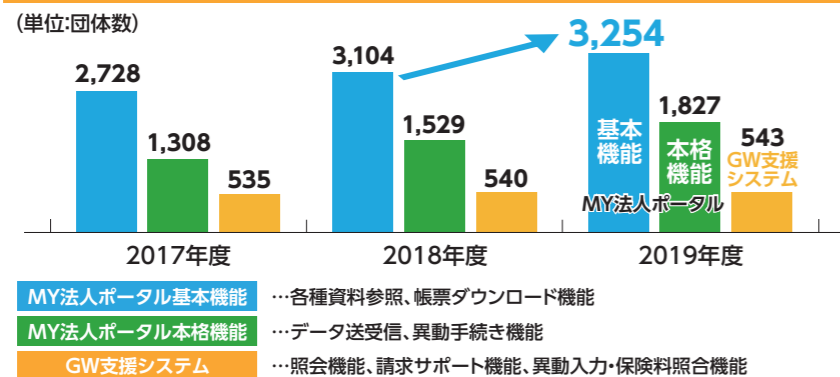
GW支援システム



インターネット環境を利用し、ご担当者さまの保険事務のサポートを行なうため専用開発した団体保険事務支援システムです。MY法人ポータルの上位となる機能を有し、有料のサービスとなります

- 【主な機能】
 加入内容照会機能、請求サポート機能、異動入力・保険料照会機能、積立年金試算機能、その他情報提供機能

MY法人ポータル・GW支援システムご利用団体数



MY法人ポータルは3,000を超える団体のお客さまにご利用いただいております。

みんなのMYポータル

「みんなのMYポータル」では、従業員・所属員さまご自身のスマートフォンやタブレットを使って、さまざまなサービスをご利用いただくことができます



※イメージです

サービスメニュー

- 制度案内、加入・変更のお手続き機能
 団体保険制度の趣旨や特徴をご確認いただけることに加え、「Web申込システム」を利用した加入・変更のお手続きが可能です
- ご加入者さま専用各種お手続き・閲覧機能
 ご加入の団体保険商品の内容確認やお客さまあての各種通知物をご確認いただけます
- 健活レポート
 健康情報活用商品のランク判定結果と、関連する各種の付加価値情報をご確認いただけます
- 各種ツール・ご案内
 資産形成にお役立ていただける情報や必要保障額をシミュレーション機能をとらしてご確認いただけます

このポータルサイトを通じてさまざまなサービスをご提供することに加え、企業保険の事務窓口さまの保険契約に関わる事務手続きの軽減にも貢献します。

ご要望にお応えし、みんなのMYポータルはさらに以下の機能改善を実現いたします

すでに実現した機能

Web申込システムが2019年度に「みんなのMYポータル」と一体化。スマートフォン、タブレットでも利用できるようにリニューアル

- 従来の企業・団体からのアクセスに加え個人の端末からも利用できるように変更しました
- PCの他、スマートフォン、タブレットに対応したデザインに見直ししました
- 中途加入手続き機能を追加しました
- 健康活用商品の取扱いを拡大しました

本システムにおける企業保険の事務窓口ご担当者さまが利用する機能について、2020年5月18日にビジネスモデル特許を取得しました。詳細は、2020年6月23日付、当社ホームページに掲載のニュースリリースをご参照ください。

今後展開予定の機能

「みんなのMYポータル」の「アプリ化」

- お使いのスマートフォンへの生活に役立つ新鮮な情報のご提供、スムーズなアクセス等、「みんなのMYポータル」をもっと身近な存在としてご利用が可能になります

給付金請求機能

- 請求書を取り寄せる手間なく、入院給付金等の給付金*のご請求が可能になります
*診断書不要等の条件を満たしたご請求

受取人等の変更機能

- ご結婚等による家族構成の変更にあわせた、保険金の受取人・指定代理請求者の変更が可能になります

積立年金試算機能

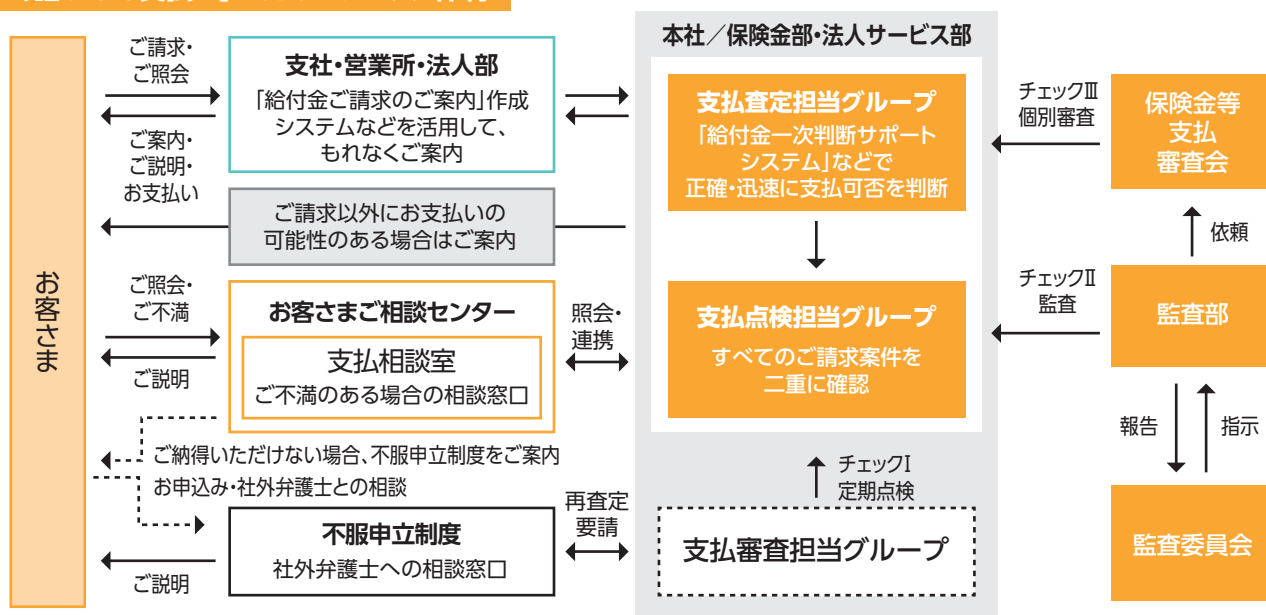
- シミュレーション機能を活用した将来の年金受取額等の試算が可能になります

■ 保険金・給付金等の確実なお支払い

保険金・給付金等の確実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・給付金等をも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。

※2019年度の保険金・給付金のお支払状況は、P.56をご参照ください

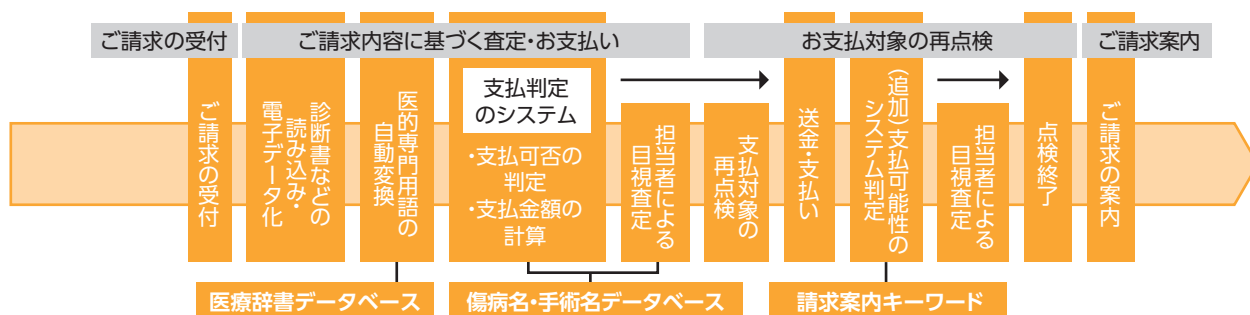
「確実なお支払い」のためのチェック体制



ご請求いただいた案件を二重にチェックし、適切にお支払いするとともに、ご請求いただいた内容以外の保険金・給付金についてお支払いの可能性がないか再確認し、随時、お客さまへご案内を実施しています。

また、支払業務が適切に実施されているか日常的に検証するため、独立した専門組織として支払担当部署に支払審査担当グループを設置するとともに、支払査定が適切に行なわれているかをチェックする仕組みとして、弁護士等の社外専門家を委員とする「保険金等支払審査会」を設置しています。

保険金・給付金 総合支払査定支援システム



また、保険金・給付金のご請求において、ICTを活用した支払査定支援システムにより、正確かつ迅速なお支払いと、もれのない確かなご請求案内を進めています。

2018年3月から、先進医療のなかで「陽子線治療」と「重粒子線治療」を対象に、先進医療給付金の医療機関あて直接支払サービスを開始しています。なお、2020年3月に対応医療機関を拡大いたしましたので、「陽子線治療」や「重粒子線治療」を行なう22の医療機関でご利用いただけます。