

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、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を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、病気の早期発見や進行予防の取組みを応援してまいります。

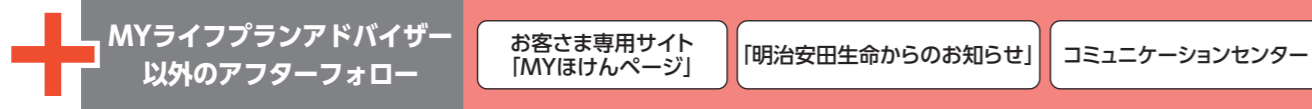
総合保障商品「ベストスタイル」にご加入のお客さまには、当社のアフターフォローをご理解いただくための冊子「安心ロードマップ」をお届けするとともに、毎年ご契約内容を説明し、「最適・最新」な保障となっているか、「ベストスタイル コンセプトパンフレット」等でご案内しています。また、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」にご加入のお客さまには、「MY健活レポート」のご案内等、健康増進に向けた継続的な取組みをサポートします。ご契約終了まで長期にわたりご安心いただけるよう、お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローをご提供します。

MYライフプランアドバイザーによるアフターフォロー【対面 + 非対面(MYフォンのLINE機能等)】

お手続きサポート 保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを完了までサポートします
給付金のご請求 ご住所の変更 受取人などの変更 保険料払込方法の変更 など
将来にわたり、ご安心いただけるようサポート
(MY安心ファミリー登録制度・MY長寿ご契約点検制度・「MYアシスト+(プラス)」制度)

定期点検 毎年、ご契約内容を説明し、「気づかなかった」ということがないように、給付金等のご請求有無を、積極的に確認します
毎年点検(3年ごと点検) 節目年齢点検[65歳] 節目年齢点検[70歳] 節目年齢点検[75歳]

健活サポート お客さまにあわせてさまざまなメニューを提供し、健康増進に向けた取組みをサポートします



■ 非対面手続きの充実とお客さまに有益な情報の提供

オンライン面談システム

2021年4月開始

2021年4月から、お互いの顔を見ながら資料のご説明ができる「オンライン面談システム」を導入しました。お客さまに専用アプリ等のインストールや事前設定をいただくことなく、お手元のパソコン、スマートフォン、タブレット*のいずれかを使用して MYライフプランアドバイザー等にご相談いただけます。

「オンライン面談システム」を活用いただくことで、時間・場所・距離の制限がなく、離れたご家族も一緒にご参加いただくことが可能です。
※カメラ機能が必要となります

お客さま専用サイト「MYほけんページ」

「MYほけんページ」はインターネットを通じて“いつでもどこでも”ご利用いただける、お客さま専用サイトです。Web上での各種お手続き等、便利な機能をご用意しています。

<MYほけんページの機能>

- **各種お手続き**
ご提案プランの確認やご契約のお申込み手続き、給付金のご請求、住所変更等のお手続きをWEB上で完結できます。2021年4月に未取引のお客さまにもご利用対象を拡大し、Web上でご契約のお申込み手続きができるようになりました。
- **「ご加入者専用サービス」のお申込み**
健康・医療に関するさまざまなサービスのお申込みや、各種の優待をご利用できます。
- **「健活」への取組みをサポート**
ご提出いただいた健康診断結果をもとに、今後10年間の疾病リスク予測や健康年齢®等を確認できる「MY健活レポート」の閲覧ができます。
※「健康年齢®」は株式会社JMDCの登録商標です

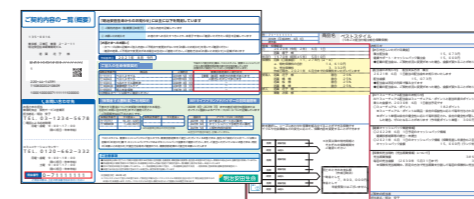
また、新たに「MYほけんアプリ」を展開しています。生体認証(指紋等)を活用した「MYほけんページ」へのログインのほか、日々の歩数管理、ご契約・健康に関するお知らせを確認できるようになりました。さらなる利便性向上に向けてコンテンツの拡充を予定しております。



「明治安田生命からのお知らせ」の発信

毎年、ご契約者のみなさまに、ご加入いただいているご契約内容や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」をお送りしています。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、より見やすく分かりやすい内容となるよう改善に努めており、2020年度からは、「契約関係者(被保険者・受取人)のご連絡先が最新になっているか」、「ご請求できる保険金・給付金がないか」等をより簡単に確認できるよう、「お願いとお知らせ」冊子を改訂しました。また、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金額等をタイムリーにお届けすべく、契約応当日に応じた発信に改めています。2021年度からは、MY ミューチュアル配当*の創設に伴い、対象のご契約については、ミューチュアル・ポイント、ポイント単価等を表示する等、記載の充実を図ってまいります。

※詳細については P.14、P.15 をご参照ください



ご契約内容の一覧(概要)



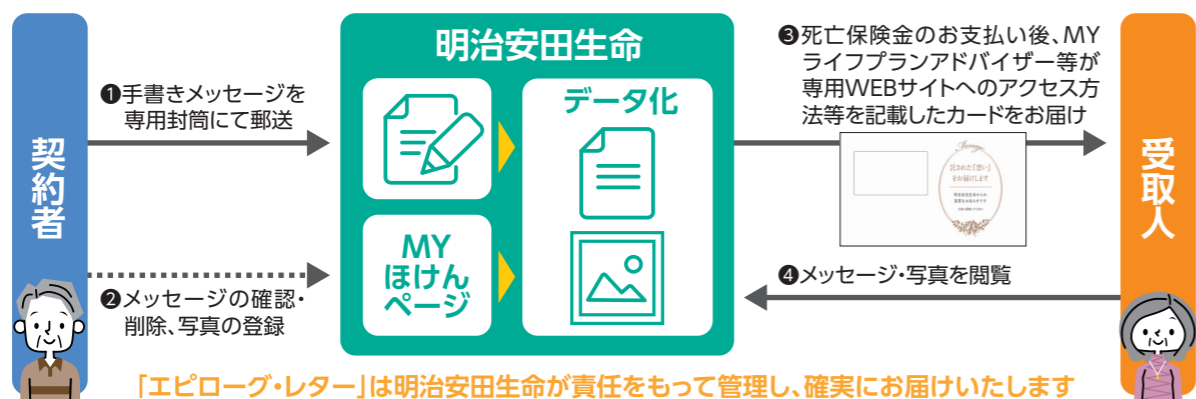
お願いとお知らせ

MYトラストボックス

少子高齢化、デジタルシフトの加速、ヘルスケア技術の進展等により、生活スタイル・価値観が変化しつつあることをふまえ、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、死亡保険金をお支払いした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。2021年5月現在で、11万人を超えるご契約者に登録いただいています。(ご契約者からいただいた「感謝の声」はP.44をご参照ください)



生命保険信託 (関係当局の認可を前提に、2023年度以降に取扱開始予定)

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使途を指定することができる商品です。万一のときに、信託の受託者としてりそな銀行が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お支払いいたします。

遺言信託・遺産整理業務

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。
当社は、りそな銀行の信託代理店として、遺言信託の遺産整理業務に関するご相談を希望されるお客さまをりそな銀行にお取次ぎいたします。

成年後見制度・家族信託相談サービス

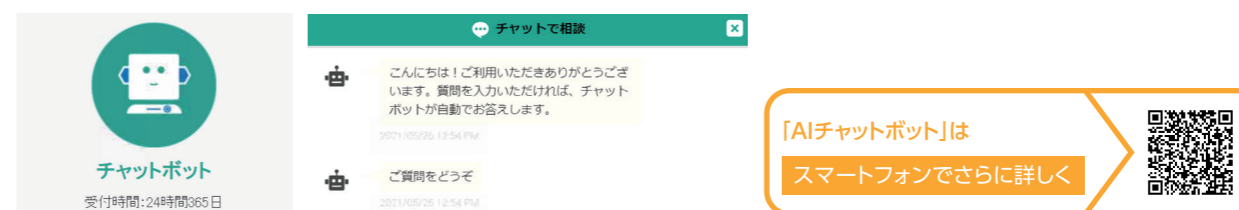
成年後見制度や家族信託に関する具体的なご相談を希望される場合、当社が明治安田システム・テクノロジー介護の広場本部をご紹介します、お客さまのご相談内容に応じ、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートまたは一般社団法人家族信託普及協会をご紹介します。

お客さまとのコミュニケーション手段の拡充

対話型自動応答サービス「AIチャットボット」

2020年7月開始

当社ホームページ等を利用されるお客さまからの、各種お手続き等に関するご質問、ご照会に対して、専用の「AIチャットボット窓口」へご質問、ご照会したい単語や文章を入力することで、24時間365日、いつでもお客さまが知りたい情報を「AIチャットボット」が自動回答するサービスです。当社LINE公式アカウントメニューからもご利用いただけます。



手話リレーサービス

2021年2月開始

耳や言葉が不自由なお客さまからのお問い合わせについて、ミライロ社の手話通訳オペレーターがビデオ電話(Skype)を通じて手話や筆談によりお受けして、その内容を当社コミュニケーションセンター(アシスト・デスク)にリアルタイムで音声通訳します。お客さまがご自宅に居ながら、手話等による対面のコミュニケーションが可能となります。



5カ国語によるお問い合わせ窓口

2021年3月開始

日本語以外でのお申し出を希望されるお客さまに対応した5カ国語(英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語)の専用フリーダイヤルを設置しています。専用フリーダイヤルにお電話いただき、希望される言語を選択いただければ、各言語の専門通訳オペレーター、当社コミュニケーションセンターと通話いただけます。

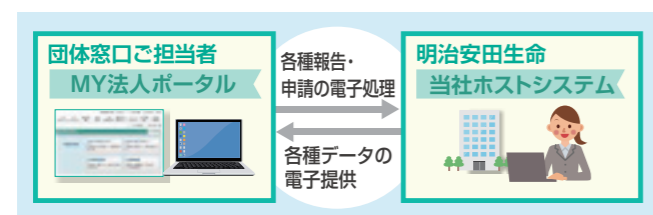


企業・団体との「お客さまとの絆」を深める取組みとして、「お客さま意見交換会」や「事務手続き満足度調査」を通じて企業保険の事務窓口ご担当者からいただいた貴重なご意見・ご要望にお応えするため、各種のサービスを新たに展開し、ご担当者の事務負荷軽減、従業員・所属員さまの利便性向上に取り組んでいます。

MY法人ポータル

当社の企業保険のご契約者の事務を効率化する無料のインターネットサービスです。保険金・給付金請求書等のお手続き書類をダウンロードし、入力・印刷することができます。また、加入者の異動手続きや、各種データの送受信をMY法人ポータル上で行なうことにより、ペーパーレスでのお手続き等が可能です。

「MY法人ポータル」はこれまでに、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。



Web上でデータのやりとりやお手続きが可能です

お手続き書類のダウンロードや約款の閲覧が可能です

<MY法人ポータルトップ画面>

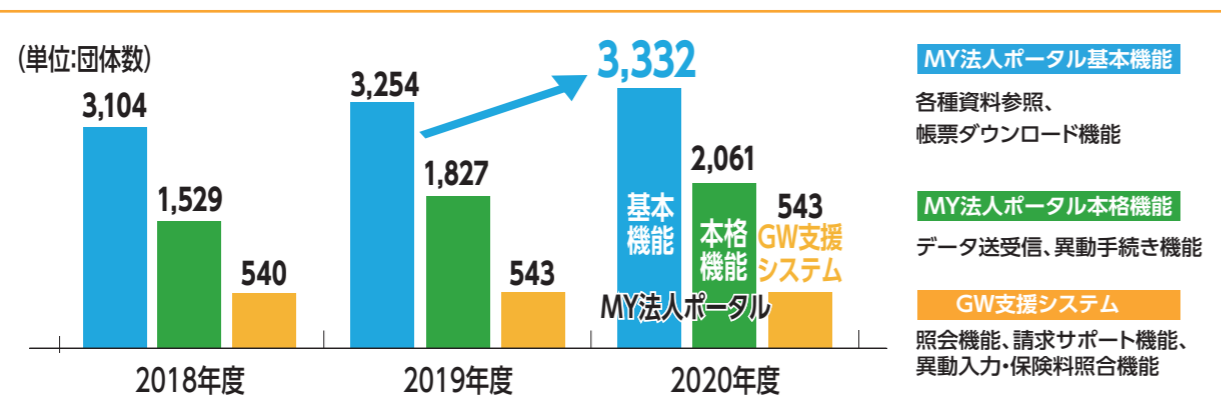
GW支援システム

インターネット環境を利用し、ご担当者の保険事務のサポートを行なうために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ており、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・保険料照合機能、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



みんなのMYポータル

「みんなのMYポータル」は、従業員・所属員さま向けの専用ポータルサイトであり、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。企業・団体の事務窓口ご担当者もご利用いただくことができ、保険契約に関わる事務手続きを軽減することができます。



※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おりご確認ください。

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ご担当者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

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からのスムーズなアクセス、「健康」に役立つ情報のご提供等、「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お手間なく、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の場合)

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

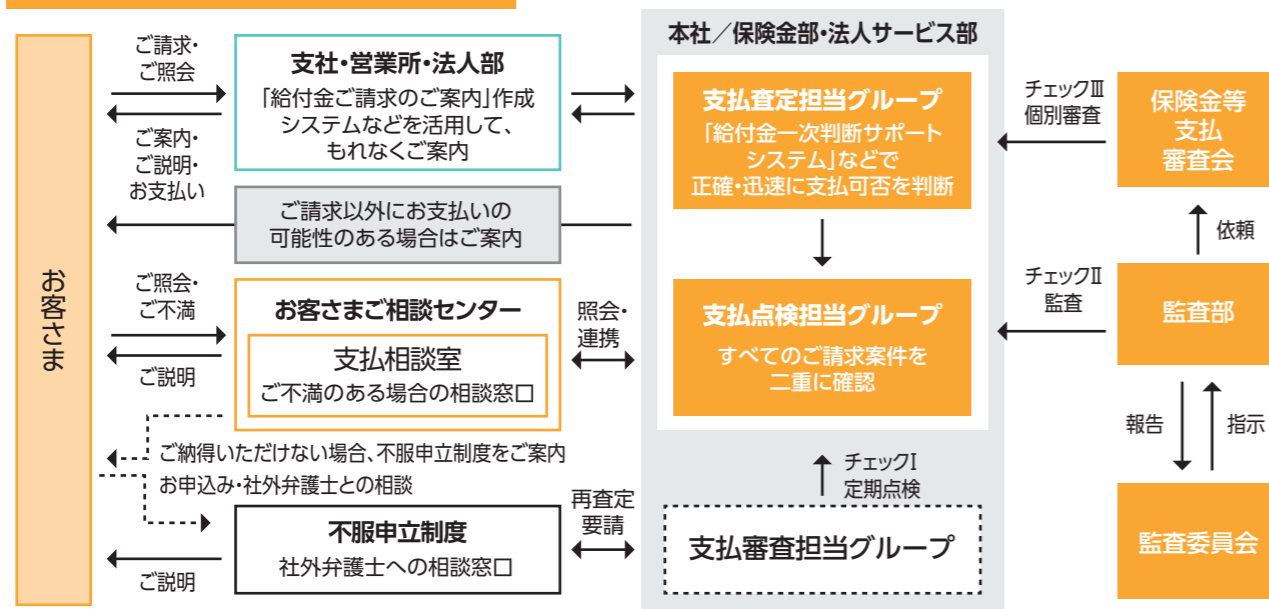
- シミュレーション機能を活用した将来の年金受取額等の試算が可能になります

本システムにおける企業保険の事務窓口ご担当者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。

■ 保険金・給付金等の確実なお支払い

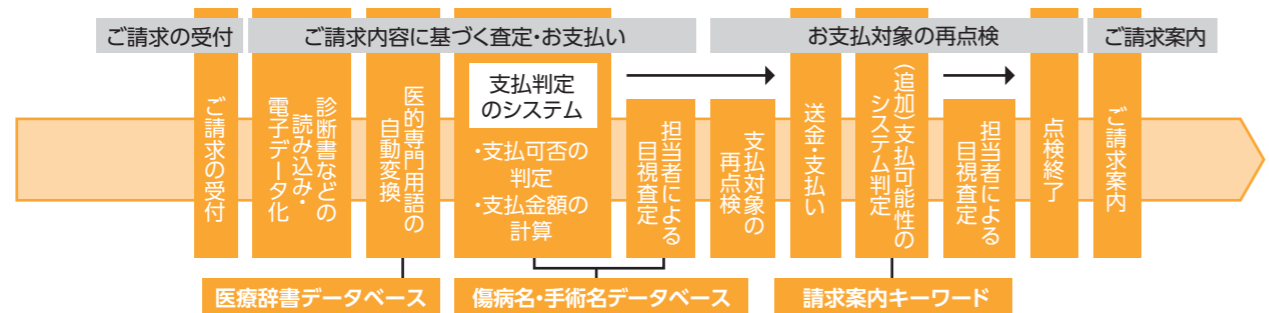
保険金・給付金等の確実なお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

「確かなお支払い」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、対応医療機関は順次拡大しており、2021年4月時点では、「陽子線治療」や「重粒子線治療」を行なう23の医療機関でご利用いただけます。

保険金等のお支払い状況や、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おります。

「保険金・給付金等の確実なお支払い」はスマートフォンでさらに詳しく



■ 事務サービス・コンシェルジュによる「訪問型サービス活動」

2021年4月開始

2021年4月から、事務・サービスに関する専門知識を有する、全国の営業部・営業所等に配属の事務サービス・コンシェルジュが、MYライフプランアドバイザー等とともにお客さまを訪問する「訪問型サービス活動」を開始しています。

当活動では、死亡保険金のご請求やご高齢のお客さまの「お手続きサポート」に加え、ご逝去に伴い必要な諸手続き、公的年金見込額のご案内等の「ご遺族向けサービス」、診断書・戸籍の「取得代行」等の、お客さまに寄り添った付加価値の高いサービスをご提供いたします。

この活動を通じて、お客さま一人ひとりに寄り添い、「包み込まれる安心感」をお届けすることにより、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」を実現してまいります。



■ ご高齢者向けのアフターフォロー

MY長寿ご契約点検制度

MYライフプランアドバイザー等による定期的な訪問・確認活動に加えて、長寿祝いの節目を迎えられるご契約者に、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。制度創設以降の6年間で、対象となるご高齢のお客さま約62.5万人のうち、約60.9万人(97.5%)のご契約を確認することができました。

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、大規模災害等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させていただく制度です。

「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」をお申込みいただくことで、お客さま専用窓口「アシスト・デスク」のご利用や、お客さまの状況に応じたきめ細やかな対応をさせていただきます。



▲ アシスト・カード

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。2020年度は25,956件のご利用がありました。

MY長寿ご契約点検制度 (ご契約を確認することができたお客さま)

約60.9万人(対象者の97.5%)

■ お客さまからいただいた「感謝の声」

お客さまに寄り添った活動を通じて、2020年4月から2021年3月にかけて、約127,000件の「感謝の声」をいただきました。ここにその一例をご紹介します。

(1) 非対面によるアフターフォロー

コロナ禍で、極力家族以外とは面談しないようにしていましたが、担当の〇〇さんとLINEを交換していたので、「コロナ禍で不安もあると思いますが、保障に関する悩みなど、いつでもご連絡ください」等、定期的にメッセージを送ってくれました。不安な状況下でも、LINEで連絡をいただくことによって、大きな安心感を得ることができました。今後も家族全員のフォローをお願いします。



(2) ご高齢者向けのアフターフォロー

死亡保険金請求の際、担当の〇〇さんと一緒に、事務担当の△△さん(事務サービス・コンシェルジュ)が訪問してくれました。請求手続きの案内と今後必要な手続き等の説明を、事務担当の△△さんが分かりやすく行なってくれました。主人が亡くなり、いろいろと不安でしたが、丁寧に説明してもらって安心できました。今回の対応で、担当の〇〇さんへの信頼感もさらに厚くなりました。



担当の〇〇さんから、エピソード・レターの案内をしてもらった際、「万一のことがあったときに受取人さまにメッセージをお届けするという、保険会社だからこそできるサービスなんです。この機会に普段言えないことを書いてみませんか」と丁寧に説明してくれました。担当の〇〇さんから勧めてもらわなければ、こんな機会はなかったと思います。家族のことを考える、いい機会になりました。

(3) お客さまに有益な情報の提供

当社で、団体保険の新規組合員向け説明会を計画していましたが、コロナ禍で開催ができなくなりました。担当の〇〇さんに相談したところ、「みんなのMYポータル」を活用した動画配信を提案いただきました。団体保険に加え、組合活動の趣旨等が説明可能な点、新規組合員だけでなく全組合員が視聴可能な点を丁寧に説明していただき、組合員の理解も深まりそうです。今後もさまざまなサービスを提案していただければと思います。



(4) 保険金・給付金等の確実なお支払い

主人が入院し、担当の〇〇さんに給付金請求の連絡をしました。請求書類の書き方に不安があったので、訪問のうえ、説明してほしいと思っていましたが、緊急事態宣言中だったので、断られると思っていました。しかし、担当の〇〇さんはすぐに書類を持ってきてくれて、丁寧に書き方も説明してくれました。主人も病み上がりでまだ動けない状態でしたが、すぐに給付金が振り込まれたので、とても助かりました。

