

第3章

「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組み

事例 1

「年金(保証期間経過後)支払い」の 対面手続化による必要書類の省略

お客さまの声

「年金(保証期間経過後)支払い」の手続書類が送られてきたが、記入例がわかりにくく困っている。手続きのために必要書類を役所まで取りに行くのはわずらわしい。

70歳 女性



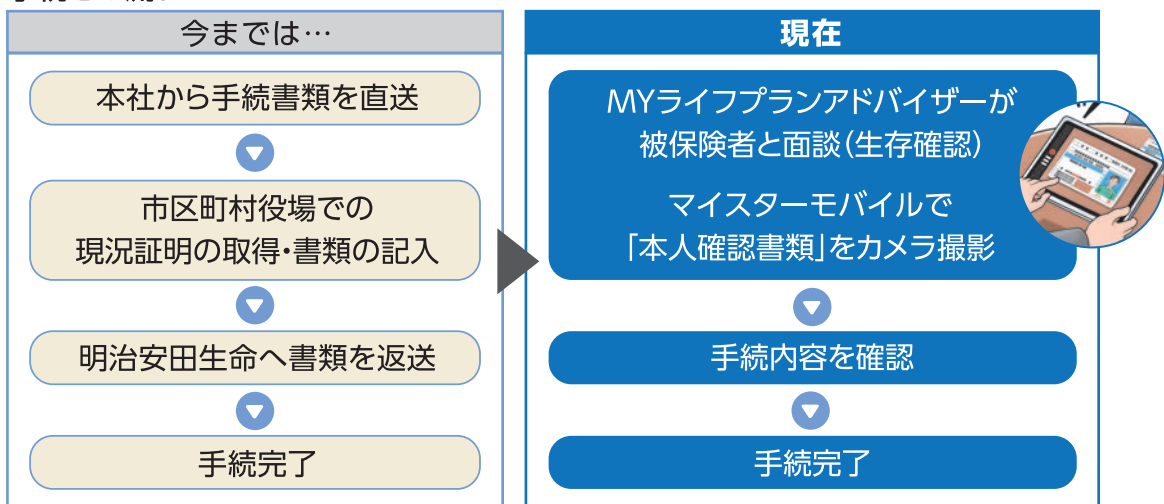
※保証期間付終身年金

年金受取開始後一定期間(保証期間中)は生死に関係なく年金が支給され、保証期間経過後は被保険者が生存している限り生涯にわたって年金を受け取れる個人年金

改善内容

郵送による手続きから、原則、MYライフプランアドバイザーを通じた対面による手続きに変更しました。また、同時に「電子手続き」を導入し、MYライフプランアドバイザーが被保険者と面談することを前提に、被保険者の生存確認は「本人確認書類」をカメラ撮影することに代替したため、お客さまは市区町村役場で住民票等の現況証明を取得することが不要になりました。

手続きの流れ



事例 2

「明治安田生命からののお知らせ」の内容改善

お客さまの声

「明治安田生命からののお知らせ」が届いたが、どの項目を確認すればいいのかわからない。また、自分の契約に関係ない情報は載せないでほしい。

65歳 男性



改善内容

ご契約者本人に、ご加入内容を確認いただけるよう「ご加入内容点検のポイント」として特に点検すべき7項目（連絡先、保険料払込期間、保険金・給付金請求事由の有無など）を明記しました。また、同封している「ご契約者のみなさまへ」冊子をご年齢およびご加入経路に応じて3区分化（65歳未満のご契約者向け、65歳以上のご契約者向け、金融機関窓口販売にて加入の契約者向け）し、ご契約者に応じた情報をわかりやすく記載しました。

点検いただきたいポイントを明記しました

ご年齢およびご加入経路に応じて冊子を分けました

2. お客さまの利便性向上

事例 3

インターネット上でコミュニケーションセンターからのコールバック(折り返し電話)予約を受付開始

お客さまの声

保険のことで相談したい。こちらが希望する時間帯にコミュニケーションセンターから電話をかけてもらえると助かるのですが。

70歳 女性



改善内容

当社ホームページ上で、コミュニケーションセンターからのコールバック(折り返し電話)予約の受付を開始しました。

ご予約いただいたご契約者のご希望の時間帯に、コミュニケーションセンターからお電話します。

ホームページで
コールバック予約を
受け付けます



コミュニケーションセンターからのコールバック予約

コールバック予約の流れ

1) ご確認事項 → 2) お客さま情報の入力 → 3) 入力内容の確認 → 4) コールバック予約完了

個人情報保護のためコールバック先は契約者ご本人さまに限定させていただきます。

証券番号	必須	<input type="text"/>	<input type="radio"/> [半角数字]	<input type="radio"/> 証券番号が不明の方
お名前	姓	<input type="text"/>	名	<input type="text"/> (全角)
ご契約者さま	フリガナ	セイ	メイ	<input type="text"/> (全角カタカナ)
生年月日	和暦	選択	年	<input type="text"/> 月
			日	<input type="text"/> (半角数字)
当社から連絡希望の電話番号	必須	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> (半角数字)
		<input type="radio"/> 自宅	<input type="radio"/> 携帯	
当社からの連絡希望の日付・時間帯	必須	※本日ご予約いただく場合は、以下の日付から選択ください。		
		日付	<input type="radio"/> 5月30日(月) <input type="radio"/> 5月31日(火) <input type="radio"/> 6月1日(水)	
			<input type="radio"/> (予約) <input type="radio"/> (予約) <input type="radio"/> (予約)	
			<input type="radio"/> 6月2日(木) <input type="radio"/> 6月3日(金)	
			<input type="radio"/> (予約) <input type="radio"/> (予約)	
当日付を選択した後、時間帯が選択可能となります。		時間帯	<input type="radio"/> 9~11時 <input type="radio"/> 11~13時 <input type="radio"/> 13~15時 <input type="radio"/> 15~17時	
お問い合わせ内容(複数選択可)	任意	<input type="checkbox"/> 死亡保険金、入院・手術給付金等の請求 <input type="checkbox"/> 住所変更、名義変更、保険料のお支払い <input type="checkbox"/> 資金のお引出し・返戻、明治実田生命カード <input type="checkbox"/> 年金・満期保険金のお受け取り <input type="checkbox"/> 特約の更新、保険内容の変更・解約 <input type="checkbox"/> 生命保険、損害保険の新規加入・検討 <input type="checkbox"/> その他のお問い合わせ		

前に戻る 確認済後へ進む

3. 商品の改善

事例 4

「ベストスタイル」の新たな特約として
介護サポート終身年金特約を発売

お客様の声

現在「ベストスタイル」に加入している。もうすぐ退職を迎えるが、将来の介護に対する不安もあり、一生涯続けられる介護保障がほしい。

60歳 男性



改善内容

2016年6月より、「ベストスタイル」の新たな特約として、「介護サポート終身年金特約」を発売しました。これまでの介護保障は、保険期間は90歳まで、保険料は10年更新で、更新ごとにアップしていましたが、本特約では、「一生涯の介護保障」を「生涯一定の保険料」でご準備いただくことができます。

また、支払事由を介護保障に特化させること等で、低廉な保険料としていることも特徴です。

セカンドライフを迎える「お客様の声」をふまえ、介護保障の商品ラインアップを充実させています。

契約年齢:満40歳～80歳

保険料払込期間:50歳～90歳(5歳刻み)、終身払

仕組み図

保険期間:終身

要介護3・4・5

寝たきり・認知症による
要介護状態

介護終身年金

一生涯

▲ご契約