

# 第5章

CHAPTER 5

お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

## お客さまに寄り添ったアフターフォローの

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

### MYライフプランアドバイザー（営業職員）による「対面のアフターフォロー」

当社では、ご契約内容や保険金・給付金のご請求有無等を定期的に確認いただく「定期点検活動」をアフターフォローの基本活動と位置づけ、実際にお客さまにお会いしご意向をお聞きすることで、きめ細やかで質の高いアフターフォローの実現に取り組んでいます。

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、「ベストスタイル意向点検シート」を用いて保障内容がお客さまのご意向に沿っているかをご確認いただくなど、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。

#### ご契約内容等についてご理解いただくための冊子等



◀ ご契約内容の概要



▲ ベストスタイル意向点検シート  
◀ 安心ロードマップ

### ご高齢者向けのアフターフォロー

これまで取り組んできた定期訪問活動（安心サービス活動）等のアフターフォローに加えて、2015年4月から長寿の節目を迎えられるご契約者へ、お客さまからのお申し出がなくても、当社から能動的に保険金等のご請求やご連絡先・受取人等の変更有無を確認し、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3年間で、約25.7万人のご契約者に確認を実施いたしました。

大規模災害時や施設へのご入居など、ご契約者との連絡が困難になった場合に備え、事前にご契約者以外のご連絡先（第二連絡先）を登録する「MY安心ファミリー登録制度」を2014年10月から実施しています。2018年3月末時点で約196万人の方にご登録いただきました。

加齢等に伴う視力・聴力の低下等により、ご自身によるお手続きが難しいお客さまをサポートする「MYアシスト+」（マイアシストプラス）制度を創設し、2018年4月から運用を開始しています。

※取組みの詳細については、本冊子のP.12をご参照ください

2016年12月に、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）を経由せずに電話対応者に直接つながる「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」を設置いたしました。2017年度は18,920件ご利用いただきました。

**MY長寿ご契約点検制度で確認を実施できたご契約者数**

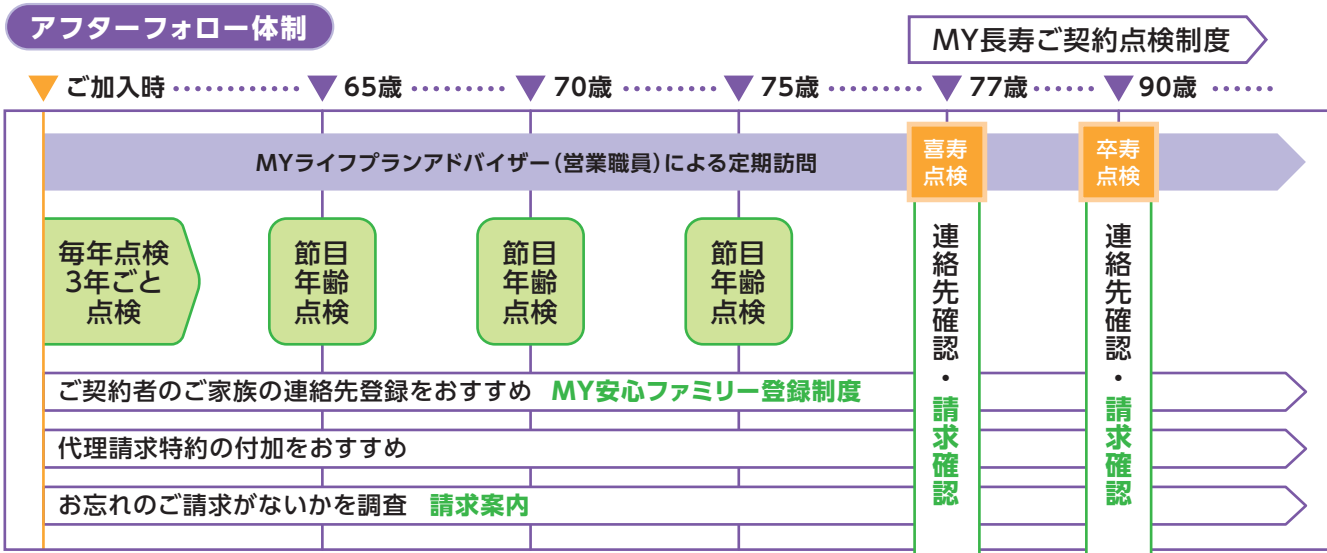
**約25.7万人<sup>※</sup>**

対象となるご高齢のお客さまの97.3%

※ 2018年1月はがき送付分まで

## 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。

※ご契約後の長期間にわたって継続的にサービスを積み重ねることを「アフターフォロー」としています



## お客さまに有益な情報の提供

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。2017年度は、法人のご契約者専用の「ご契約者のみなさまへ」冊子を新設し、法人専用付帯サービスや決算時の参考資料のご提供等についてご案内いたしました。また個人のご契約者向けには、従来の年齢に応じた「ご契約者のみなさまへ」冊子に加え、ご契約内容の確認が行ないやすいよう、契約内容の見本・点検方法等を記載した「ご契約内容確認ガイド」を新たに同封しました。



お客さまとの接点の拡充と利便性向上を目的として当社ホームページに、ご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」をご提供しています。「MYほけんページ」へのご登録により、個人保険および個人年金にご加入のすべてのお客さまが、簡単にご契約内容の照会や一部のお手続き・書類請求ができるほか、ご契約者専用の健康・医療・介護関連サービスをご利用いただけます。また、外貨建保険については、商品特性をふまえて、日々の解約返戻金額の照会や、解約手続きを行なうことも可能です。

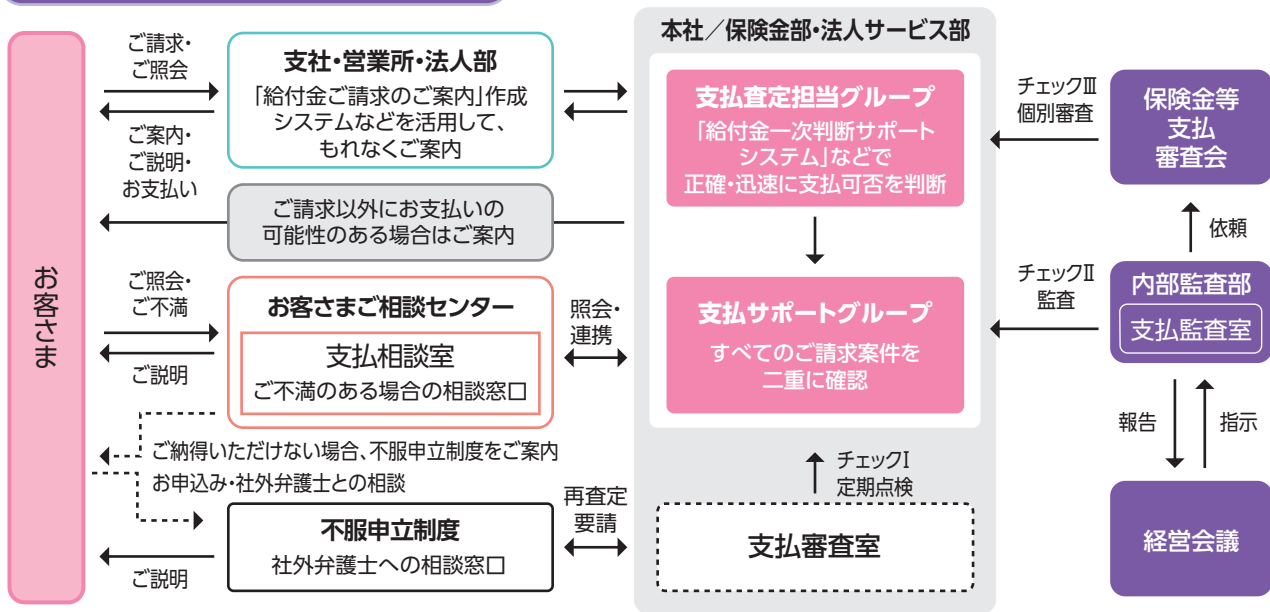


# お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

## 保険金・給付金等の確実なお支払い

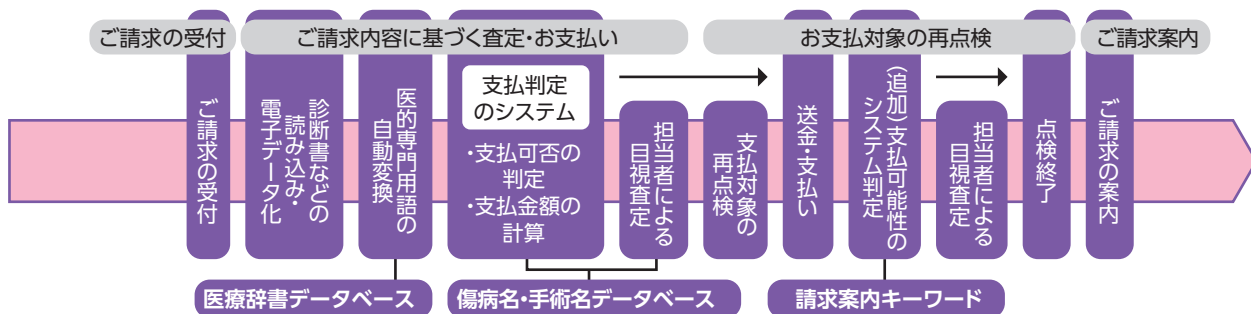
保険金・給付金等の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

### 「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、独立した専門組織を支払担当部署に設置するとともに、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。

※詳細については、本冊子のP.24をご参照ください