

第6章

CHAPTER 6

お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

- 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」
- ご高齢者向けのアフターフォロー
- お客さまに有益な情報の提供
- 保険金・給付金等の確実なお支払い

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」

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。これからは、生命保険の「新たな価値」として、病気にならない、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、「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きます。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。

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4年間で、約36.7万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。65歳以上のご契約者の約126.3万人にご登録いただいております（2019年3月末時点）。

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.15をご参照ください

2016年12月に設置した「ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口」は、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窓口としてご利用いただいております。2018年度は21,920件のご利用がありました。

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36.7万人[※]

対象となるご高齢のお客さまの97.4%

※ 2019年1月はがき送付分まで

充実

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

対面のアフターフォロー体制

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対面で完了までサポートします

給付金のご請求

ご住所の変更

お受取人さまなどの変更

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+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

お客さまにあわせた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

お客さまに有益な情報の提供

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、個人保険および個人年金保険にご加入のすべてのお客さまがご利用できるご契約者専用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一部のお手続き・書類請求
- ・病気の予防・早期発見や治療・重症化予防に役立つ、ご加入者専用「みんなの健活サービス」のラインアップをご確認いただけるとともに、社会保障制度や生命保険に関する税金等の各種情報を掲載

2019年4月には、お客さまごとの健康増進に役立つ情報をまとめた「MY健活レポート(体験版)」や「キャッシュバックランク」の試算等の「みんなの健活プロジェクト」に関するコンテンツを集約した「MY健活ポータルサイト」の機能を新設しました。



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。2018年度は、契約者さまにとってよりわかりやすく・見やすい通知物を実現するため、冊子「ご契約内容のお知らせ」[ご契約者のみなさまへ]の全面リニューアルを行ない、レイアウトや記載文言等を改善いたしました。さらに、個人の契約者さま向けには、保険金・給付金の請求漏れを防ぎ、迅速なお支払いを実現するため、被保険者・受取人・第二連絡先様(ご契約の関係者)のご連絡先を新たに掲載し、確認いただけるようにいたしました。



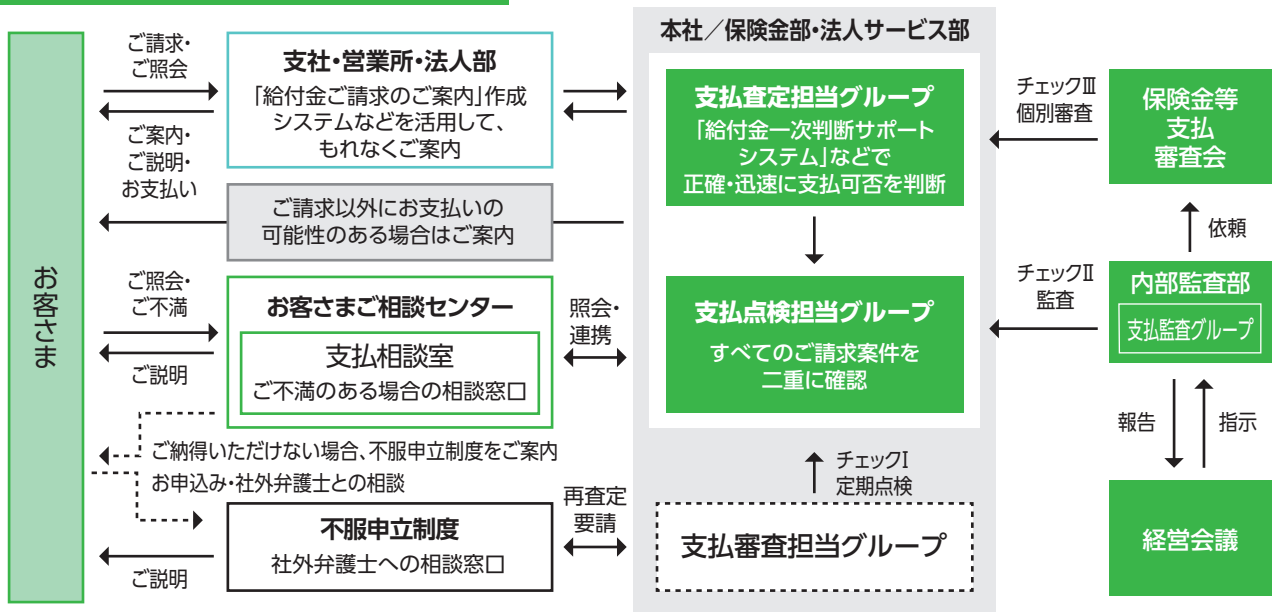
第6章

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

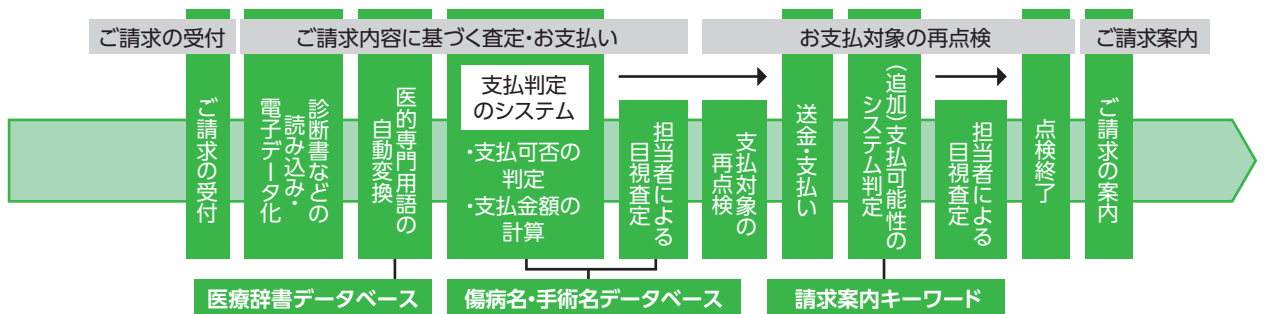
保険金・給付金等の確かなお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいてお支払いできる可能性がある保険金・給付金等をもれなくご案内することを基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

「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。なお、2019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21の医療機関でご利用いただけます。