

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リンクコーディネーターによるアフターフォロー

MYリンクコーディネーターによる「対面のアフターフォロー」を重視しており、タブレット型営業端末「マイスタープラス」を活用したお手続きのサポートや、保障内容と保険料のコンサルティング、健康増進に向けた取組みに対する継続的な支援等を行なうなど、「安心サービス活動」を通じた積極的なアフターフォローに取り組んでいます。

さらに、コロナ禍をふまえ、すべてのMYリンクコーディネーターに配付している営業用スマートフォン「MYフォン」やマイスタープラスに搭載の「オンライン面談システム」を活用し、ご契約内容や手続き漏れの有無を定期的にご確認いただく等、お客さまのご意向に合わせたアフターフォローをご提供します。

### MYリンクコーディネータ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

MYリンクコーディネーター以外のアフターフォロー

- お客さま専用サイト「MYほけんページ」
- 「明治安田生命からのお知らせ」
- コミュニケーションセンター

### ■ お客さまに有益な情報の提供と非対面手続きの充実

MYリンクコーディネーターによる「対面のアフターフォロー」に加え、お客さま専用サイト「MYほけんページ」での保全手続きや、「ご契約内容のお知らせ冊子」等によるお客さまの保障内容確認等、「非対面」での情報提供や対象手続きの充実に取り組んでいます。企業保険のお客さまに対しては、事務を効率化するインターネットサービス「MY法人ポータル」や、従業員・所属員向けのポータルサイト「みんなのMYポータル」をご提供することで、お客さまの事務負担軽減や利便性向上に取り組んでいます。

#### お客さま専用サイト「MYほけんページ」

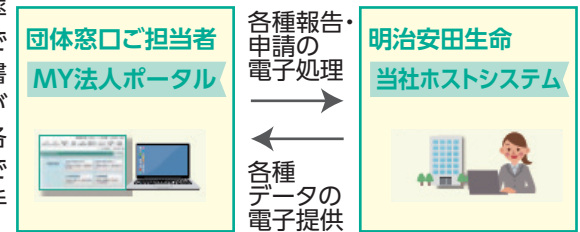
「MYほけんページ」は“いつでもどこでも”ご利用いただけるお客さま専用サイトです。Web上でご契約内容の確認や各種お手続きを実施いただけます。

また、「MYほけんアプリ」では、生体認証(指紋等)を活用し、より安全に「MYほけんページ」へログインいただけるほか、日々の歩数・睡眠状況の管理、ご契約や健康に関するお知らせを確認いただくことができます。さらなる利便性向上に向けてコンテンツの順次拡充を予定しています。



#### 企業保険の窓口ご担当者向けサイト「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。



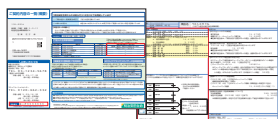
#### 企業保険の従業員等向けサイト「みんなのMYポータル」

「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、給付金請求等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。また、2022年4月より展開している「みんなのMYポータル」アプリは、企業・団体の窓口と従業員・所属員をつなぐコミュニケーションツールとして活用いただけるよう、団体・企業ごとにニュースの発信や掲示板機能等を搭載しております。今後も、ユーザビリティ向上やコンテンツの充実を継続的に図ってまいります。



### 「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をご確認いただくために、「明治安田生命からのお知らせ」をお送りしています。  
 本お知らせは、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・内容等に反映し、より見やすくなりやすい内容となるよう改善に努めています。  
 2021年度からは、MYミュチュアル配当の創設に伴い、対象のご契約について、ミュチュアル・ポイント、ポイント単価等を表示しています。  
 また、ベストスタイルのご契約者に対しましては、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とさせていただきます。  
 なお、2022年度からは、お手続き履歴・お客さまあて通知履歴ページを新設し、ご契約者さまが直近1年間で実施されたお手続きの履歴等を掲載しています。



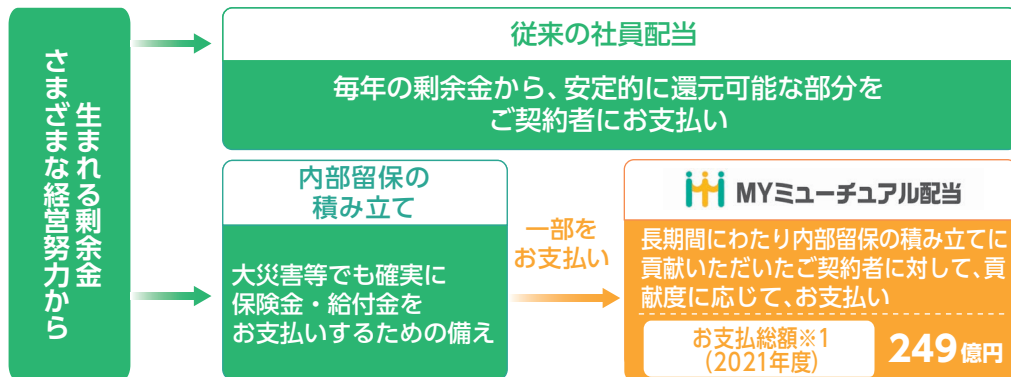
ご契約内容の一覧(概要)



お願いとお知らせ

### MYミュチュアル配当

長期間にわたり内部留保の積み立てに貢献いただいているご契約者に対して、内部留保への貢献度に応じて還元する新たな配当を創設し、お客さまへのご案内・お支払いを行なっています。

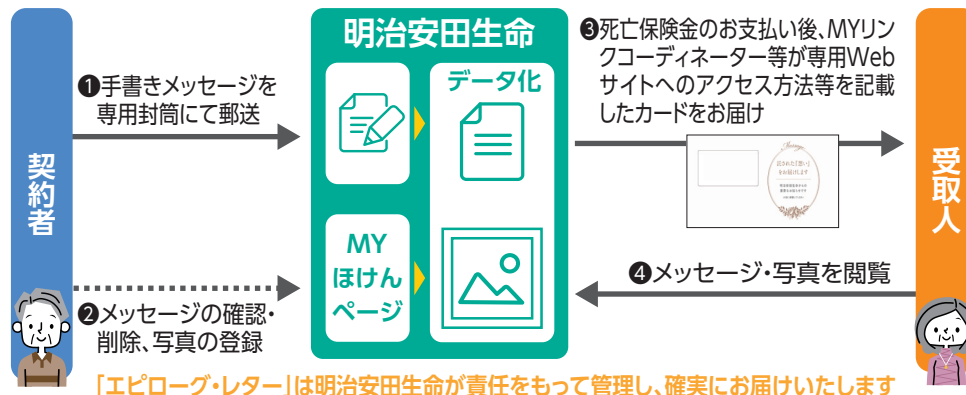


**対象商品** ベストスタイル、ライフアカウントL.A.、医療保険等の保障性商品  
**お支払い要件** 経過20年、以後10年ごとに  
 お支払い

※1 2020年度決算における社員配当準備金繰入額(MYミュチュアル配当分)になります。なお、2021年度は対象商品にご契約いただいてから経過20年超の契約にもお支払いしました

### 「エピローグ・レター」サービスのご提供

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、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「エピローグ・レター」サービスをご提供しています。



### 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」

事務・サービスに関する専門知識を有し、全国の営業部・営業所等に所属する事務サービス・コンシェルジュが、MYリンクコーディネーター等とともにお客さまを訪問し、保険金のご請求などの「お手続きサポート」や各種「サービスのご案内」をいたします。なお、コロナ禍等をふまえ、複数名での訪問や対面でのお手続きを望まないお客さまへのサービスをご提供するため、「オンライン面談システム」を活用した「訪問型サービス活動」も展開し、対面で行なう活動と同水準の情報・サービスを提供しています。



#### 「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  
 < お手続きの一例 >

- 保険金・給付金のご請求手続き
- ご高齢のお客さまのご請求手続き
- ご契約者さま以外(相続人等)からのご請求手続き 等

#### 「サービスのご案内」

- ご遺族向けサービス  
 死亡保険金のお支払いとあわせて、公的機関へのお届け等、ご逝去に伴い必要となる諸手続きについて、解説冊子「MYライフガイド」を用いご案内します
- その他のサービス  
 信託商品・関連サービス「MYトラストボックス」や「MYほけんページ」など、各種サービスについてご案内します

## ■ 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リンクコーディネータ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7年間※で、対象となるご高齢のお客さま約71.4万人のうち、約69.7万人(97.6%)のご契約を確認することができました。

**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69.7万人(対象者の97.6%)**

※ 2021年度は 2022年1月確認分まで

### 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。2021年度は29,703件のご利用がありました。

## ■ お客さまとのコミュニケーション手段の拡充

耳や言葉が不自由なお客さまからのお問い合わせに対応する「手話リレーサービス」や「5カ国語(英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語)によるお問い合わせ窓口」を設置しています。

また、対話型自動応答サービス「AIチャットボット」等を当社ホームページに掲載しておりますが、2022年4月には自動音声応答サービス「ボイスボット」も導入し、お客さまとのコミュニケーション手段を順次拡大しています。



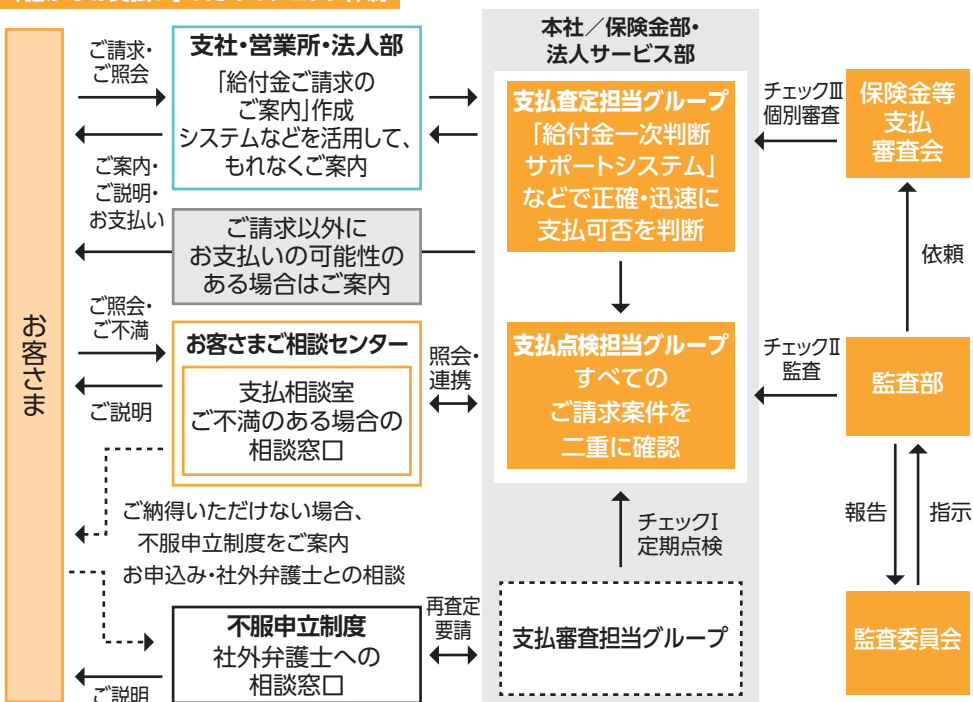
「AIチャットボット」は  
スマートフォンで  
さらに詳しく



## ■ 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います。

「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





## ■ 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、2021年4月から2022年3月にかけて、2020年度を3割以上も上回る約170,000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。

## 事例1：非対面によるアフターフォロー

ずっと、自分の保障内容が気になっていたのですが、病院に勤めており、ましてやコロナ禍にあって、以前のように自宅で説明を聞くのは無理だろうと、あきらめていました。ある日、担当者から電話連絡があり、そのことを相談すると、早速、オンライン上で、わかりやすく加入内容を説明していただき、今の自分に適した保障に見直すことができました。迅速な対応に感謝です。

## 事例2：「MYメッセージ活動」

明治安田生命の担当の方から、よく手書きのメッセージをもらいます。先月は、私の誕生日に、「〇〇さまとお話しすると元気が出ます。いつまでもお元気でいらしてください」とメッセージをいただきました。定期的に連絡をくれたり、お手紙を送ってくれるのでありがたいです。担当の方には、いつも元気をもらっています。また近くに来られたときは、元気な顔を見せてくださいね。



## 事例3：心のこもったアフターフォロー

明治安田生命さんの保険に加入して2年が経ちます。先月、体調を崩してはじめて入院したことで、気落ちしていました。ある日、明治安田生命の担当者の方がお見舞いに来られて、職場の従業員からの寄せ書きをプレゼントしてくれました。担当者の方が、全員に声を掛け、作ってくれたことを後から聞き、感動し元気ができました。本当にありがとう。



## 事例4：「エピローグ・レター」

主人が亡くなって、担当の方が、死亡保険金請求の手続きに来てくれました。そのとき、「エピローグ・レター」というサービスで、主人が私にメッセージを残していたことを知りました。「見たいです」と担当の方に伝えると、すぐに再訪してくれて、目の不自由な私を気遣い、閲覧のサポートをしてくれました。主人が残したメッセージを担当の方が読みあげてくれて、涙が止まらず、主人への感謝の気持ちがいっそう、高まりました。〇〇さん、ありがとう。

## 事例5：「MYミューチュアル配当」

私たち夫婦は、20年にわたり明治安田生命に加入しています。担当の〇〇さんには日頃からお世話になっているのですが、先日、いらした際に「MYミューチュアル配当」という嬉しいお知らせを案内してくれました。私たちのように長い間、生命保険に入っている契約者に「感謝の気持ち」を込めた配当のようで、具体的金額も教えてくれて、こんなに嬉しいことはこれまでありませんでした。私たちも明治安田生命さんのおかげで、安心して暮らすことができます。これからも末永くよろしく願います。