

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等によるアフターフォロー

MYリンクコーディネーター等が、ご契約内容や必要な手続きの有無の確認、お手続きのサポート等、積極的なアフターフォローに取り組んでいるほか、健康増進に向けた取組みに対する継続的な支援にも取り組んでいます。アフターフォローに際しては、対面での対応はもとより、すべてのMYリンクコーディネーター等に配付している営業用スマートフォン「MYフォン」やタブレット型営業端末「マイスタープラス」を活用した非対面での対応も行なっています。今後も、お客さまのご意向にあわせた「Shoulder to Shoulder(ショルダー トゥ ショルダー)」のアフターフォローにより、MYリンクコーディネーター等がお客さま一人ひとりに寄り添ってまいります。

MYリンクコーディネーター等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、「気付かなかった」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 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

MYリンクコーディネーター等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

2022年6月より、「社外専門家(税理士)」によるサービスとして、納税・遺産分割などの相続対策や法人の事業承継・経理処理等に関するオンライン相談サービスも行なっています

お客さまへの有益な情報の提供とオンライン手続きの充実

社会保障制度や必要な保障内容・保障額、最新の商品・サービス、お住まいの地域における行政サービスなど、お客さまにとって有益な情報の提供に取り組んでいます。また、お客さまの利便性向上を企図し、個人保険のお客さま専用サイト「MYほけんページ」でご自身にて各種お手続きできるよう機能拡充に取り組むとともに、企業保険のお客さまに対しては、「MY法人ポータル」や「みんなのMYポータル」をご提供しています。

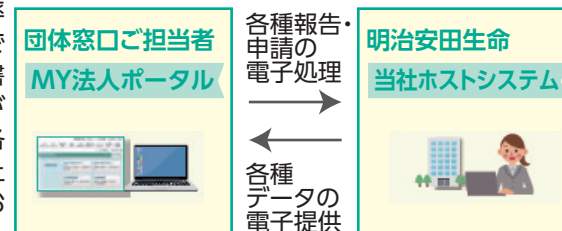
お客さま専用サイト「MYほけんページ」・「MYほけんアプリ」

「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給付金請求等の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、よりスムーズに「MYほけんページ」へログインいただけます。健康管理機能等も搭載し、お客さまのさらなる利便性向上に向け、コンテンツを順次拡充していきます。



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さまざまなサービスをご利用いただくことができます。2023年2月からは給付金請求機能をほぼすべての給付種類に対応できるよう拡充しました。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います。



「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に反映し、よりわかりやすい内容となるよう改善に努めています。
- 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、直近1年間のお手続き履歴等を掲載しています。
- 2023年度からは紙使用量削減を目的に、「MYほけんページ」に登録いただいているお客さまについては、本お知らせの送付形式を封書からはがきに変更させていただきました。変更に伴い、ご契約内容の確認は「MYほけんページ」上で行っていただくようお願いしています。



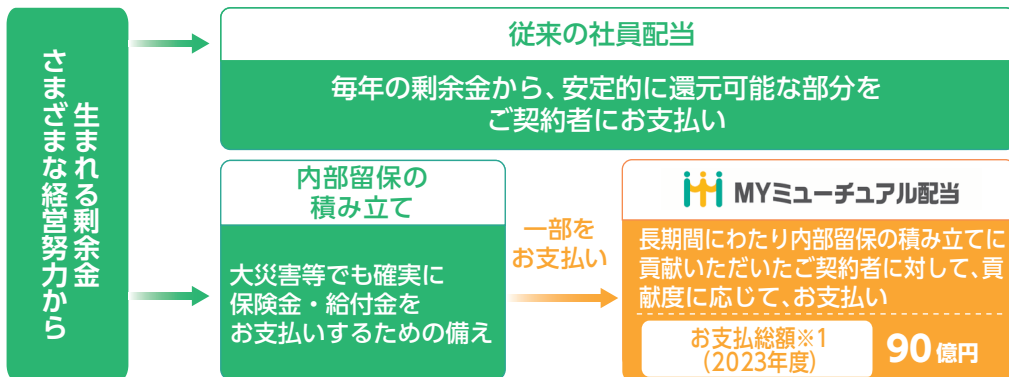
封書形式
ご契約内容の一覧「概要」



はがき形式

MYミューチュアル配当

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。



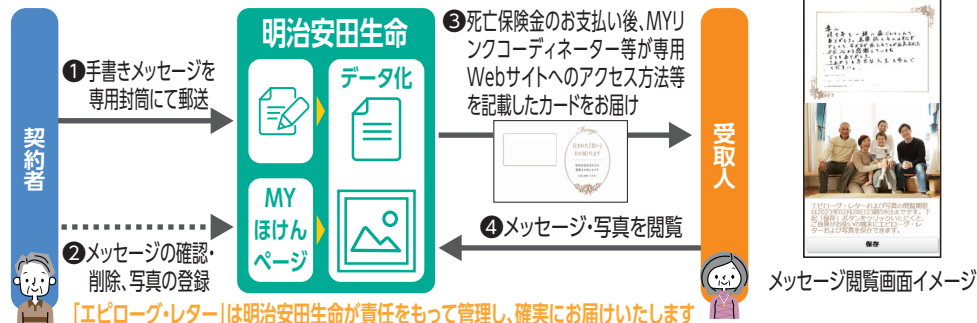
対象商品 ベストスタイル、ライフアカウントL.A.、医療保険等の保障性商品

お支払い要件 経過20年、以後10年ごとにお支払い

※1 2022年度決算における社員配当準備金繰入額(MYミューチュアル配当分)になります。

「エピローグ・レター」サービスのご提供

ご契約者から、受取人さまへの「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、受取人さま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。



エピローグ・レターの取組みが評価され、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)の「ACAP消費者志向活動表彰『消費者志向活動章』」を受賞しました

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」

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」を行ないます。



「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。お客さまのご意向にあわせ、対面のほか、オンラインでのお手続きサポートも実施しています。< 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」を使用しご案内します
- 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

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。

MY長寿ご契約点検制度確認者数 (2023年1月確認分まで) ▶ **約79.0万人(対象者の97.6%)**

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。

NEW 契約者手続サポート制度(保険契約者代理特約)

ご契約者が認知症で意思表示できない等、自らご契約に関する手続きを行なうことができない特別な事情がある場合に、あらかじめ指定した「保険契約者代理人」が、ご契約者に代わって所定の手続きが可能となる制度(特約)です。

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、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」を設置しています。

明治安田発案のサウンドアーチ ー声の架け橋ー
電話音声を明瞭に変換する機器をお問い合わせ窓口等に導入し、実際のお客さまとの通話で活用しています

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「外国語でのお問い合わせ窓口」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」や自動音声応答サービス「ボイスボット」も導入しています。

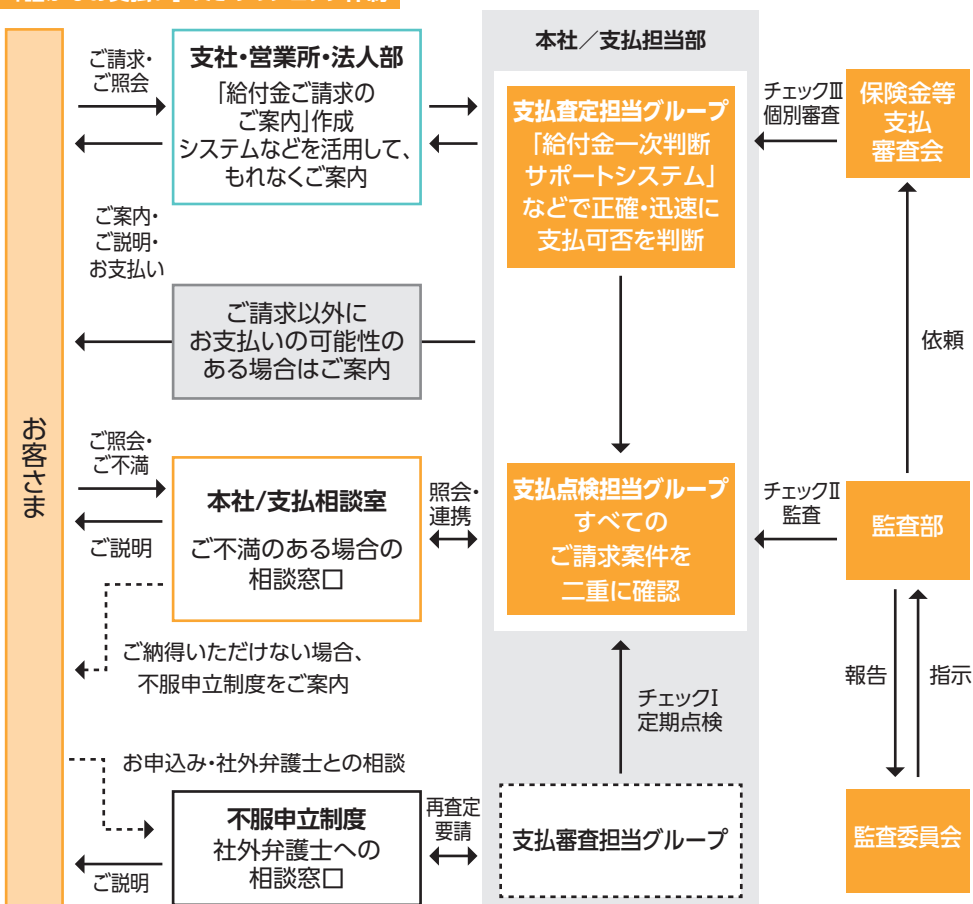
「AIチャットボット」をスマートフォンでさらに詳しく



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



保険金等のお支払状況や、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」を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、2022年4月から2023年3月にかけて、2021年度を4割以上も上回る242,577件の「感謝の声」をいただきました。お客さまからいただいた「感謝の声」の一例をご紹介します。

事例1:心のこもったアフターフォロー

ご高齢のお客さまのご家族からの声

父が入退院を繰り返していた時に、担当の方が、給付金請求手続きで、いつも自宅を訪問してくれて、元気のない父に、「**すぐに元気になりますよ」と励ましの声をかけてくださり、感謝しています。**父は、担当の〇〇さんが来るのをいつも楽しみにしています。私たちも定期的に訪問していただけるので安心です

事例2:「MYメッセージ活動」

手術前に受け取った手書きのメッセージ

健康診断で子宮がんが見つかり、手術をすることになりました。不安な気持ちでいっぱいだったときに、担当の方が保障内容を丁寧に説明してくれて、「給付金請求のお手続きは私にお任せいただき、安心して治療に専念してください」と書かれた**手書きのカードに折り鶴を添えて届けてくれて、とても励みになりました**

事例3:非対面のアフターフォロー

非対面での情報提供等に対するお客さまの声

私の仕事の都合上、なかなか担当の方と面談する時間がつくれませんでした。が、**定期的に郵送やLINE等で役立つ情報を提供してくれるので助かっています。**手続きが必要になった時も、Web手続きの方法を丁寧に教えてくれて、すぐに手続きができました

事例4:「エピローグ・レター」

「エピローグ・レター」を受け取られた受取人さまからの声

「お父さまが遺されたお手紙です」と父の保険の担当の方が、「エピローグ・レター」を届けてくれました。父の字に間違いなく、生きているときには一度も手紙などももらったことがなかったので、感極まってしまいました。担当の方が、父に「エピローグ・レター」を案内してくれた際には、「何も書くことなんてないよ」と取ずかしがっていたことなど、**生前のエピソードも話してくれてうれしかったです**

事例5:「コミュニティワーカー活動」

行政サービスに関するご案内に対するお客さまの声

契約内容の説明で訪問いただいた際、「母が過去に大腸がんになっているため、私も健康診断を受けていないことが心配」と漏らしたところ、大腸がんは早く見つければ、治る確率が高いことを丁寧に説明いただき、自治体のがん検診の情報を教えてくれました。**案内がなければ、自分から健康診断に行こうと思えなかったのです。きっかけをくれて感謝しています**