

方針 7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

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・給付金等を確実に支払うことはもとより、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お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」

「明治安田からのお知らせ」

コミュニケーションセンター

「社外専門家(税理士・看護師等)」によるサービスとして、
納税・遺産分割などの相続対策やご自身やご家族の健康に関する相談を
オンラインにて無料で行なっています

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画し、「ベストスタイル 健康キャッシュバック」のキャッシュバック手続きにおいて、LINEを活用した健康診断結果の提出を可能にするなど、オンライン手続きの拡充に取り組んでいます。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。



各種報告・申請の電子処理
各種データの電子提供



●企業保険の従業員等向けサイト「みんなのMYポータル」

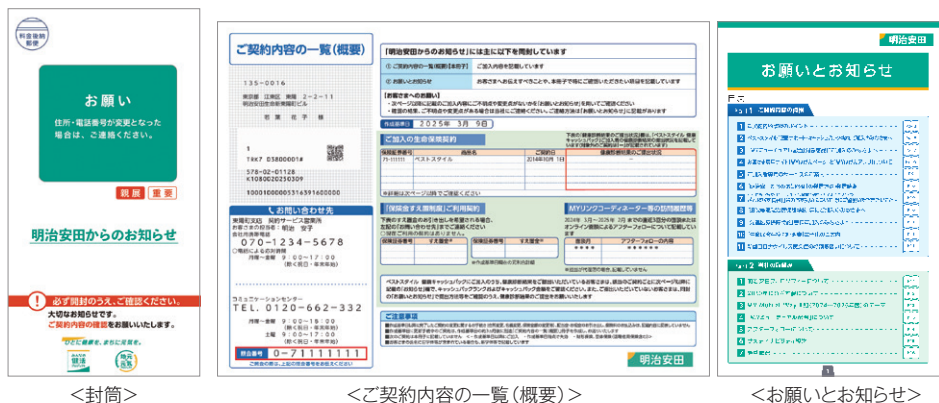
「みんなのMYポータル」は、従業員・所属員さま向けの専用ポータルサイトであり、スマートフォンやタブレットを使って、給付金請求等のさまざまなサービスをご利用いただくことができます。また、「みんなのMYポータル」はスマートフォンアプリとしても展開し、企業・団体の窓口と従業員・所属員さまをつなぐコミュニケーションツールとして活用いただけるよう、企業・団体ごとにニュースの発信や掲示板機能等を搭載しています。



方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

●「明治安田からのお知らせ」の発信

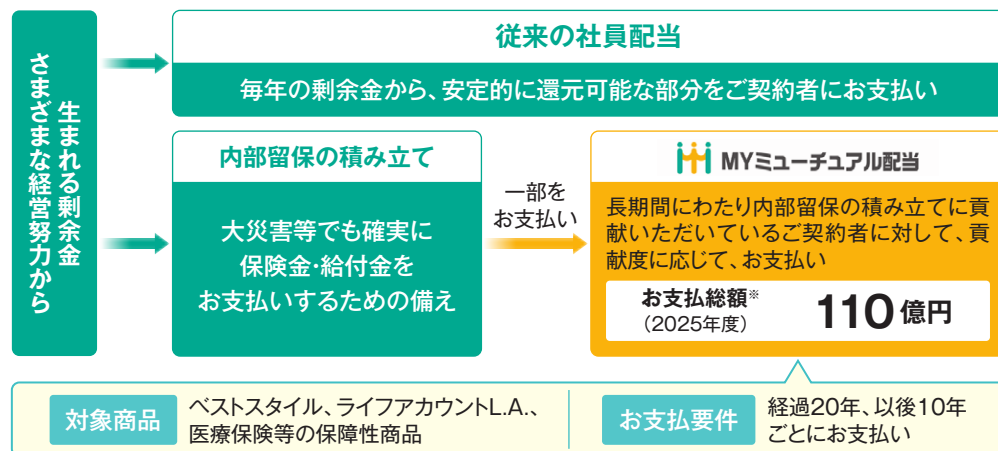
毎年、契約者のみなさまにご契約内容をご確認いただくために、「明治安田からのお知らせ」をお送りしています。



金融機関窓口販売で取り扱う一部商品のご契約については、はがき形式でお送りしています。
ご契約内容はお客さま専用サイト「MYほけんページ」からご確認ください。

MYミューチュアル配当

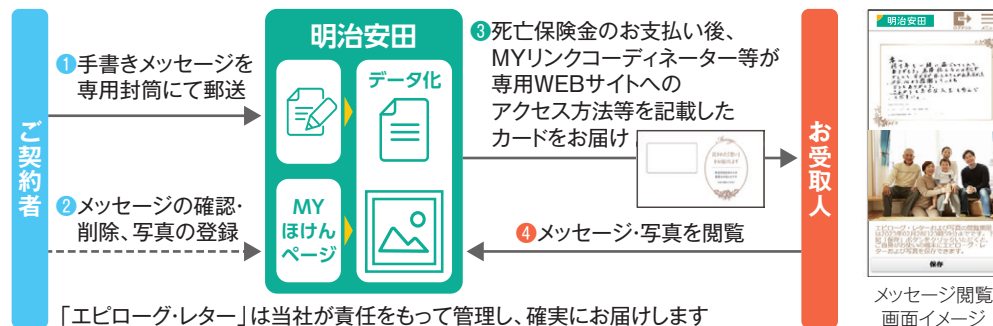
長期間にわたり内部留保の積み立てに貢献いただいているご契約者に対して、内部留保への貢献度に応じて還元する新たな配当を2021年度に創設し、以来毎年、お客さまへのご案内・お支払いを行なっています。



※2024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)です

「エピログ・レター」サービスのご提供

ご契約者から、お受取人への「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、お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「エピログ・レター」サービスをご提供しています。



「エピログ・レター」は当社が責任をもって管理し、確実にお届けします

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・給付金のご請求などの「お手続きサポート」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。また、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
- ・ご遺族向けには、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

マイナンバーカードを活用したお客さま向けサービス

お客さまの同意を前提に、マイナンバーカードを活用することで当社に連携される情報(住民票上の住所・氏名やカードの有効・失効情報等)を用いて、「自動住所変更・氏名変更のご案内」や「年金自動支払」、「保険金の請求案内」などのサービスを提供しています。これらのマイナンバーカードを活用したサービスの提供により、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。

方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

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・給付金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 (2025年1月確認分まで) ▶ **約104.9万人** (対象者の97.4%)

●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する制度です。

●「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。

●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 一声の架け橋—
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



サウンドアーチの取組みによって
2023年度 ACAP消費者志向活動表彰
「消費者志向活動章」を受賞

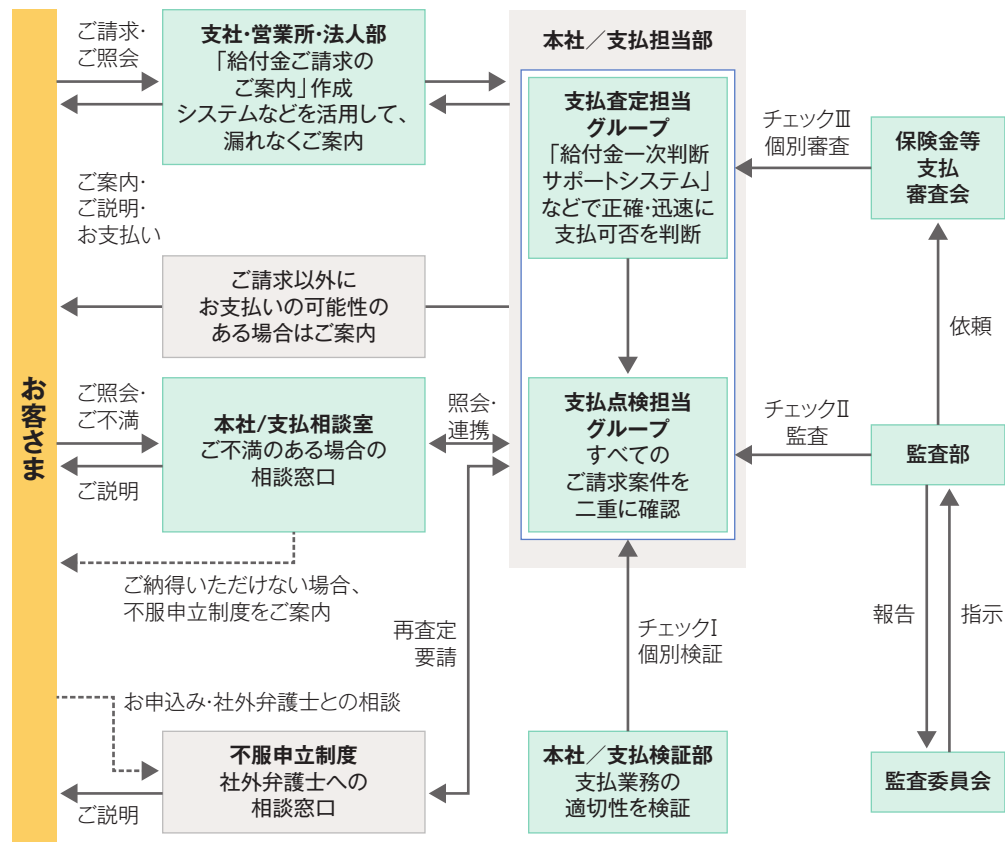
お客さまとのコミュニケーション手段・窓口の拡充

AIが自動的にお客さまに対応する「AIチャットボット」や「ボイスボット」「デジタルヒューマン」を展開するとともに、「手話リレーサービス」や「5か国語によるお問い合わせ窓口」「LGBTQのお客さま向けお問い合わせ窓口」を設置する等、お客さまとのコミュニケーション手段・窓口を順次拡充しています。

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・給付金等を漏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





スマートフォンから、「お客さまの声」白書 スマートフォン版をご覧ください



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、2024年4月から2025年3月にかけて、214,871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

聴覚に障がいのある お客さまからの声

私は聴覚に障がいがありますが、担当のAさんは筆談や手話を交えて丁寧に手続きをしてくれ、説明もわかりやすくいつも助かっています。また、面談時以外も何かあった時にすぐ連絡がつき、やさしく接してくれるので安心しています。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

事例
2

セカンドオピニオンサービスのご案内に対するお客さまからの声

昨年がんが見つかり、医師から全摘をすすめられていました。悩んでいたところ、担当のBさんがセカンドオピニオンサービスを案内してくれたので、すぐに利用しました。診断結果は変わりませんでしたが、手術のリスクや術後の生活に関する丁寧な説明を受け、納得して手術に臨めました。悩んでいたときに相談ができてよかったです。

事例
3

健康増進に向けたサービス等のご案内に対するお客さまからの声

以前は自分の健康に対して無関心でしたが、担当のCさんに「MY健活レポート」を案内いただき、健康診断結果の数値を気にするようになりました。今では健康維持のために車通勤をやめ、1時間歩いて通勤するようになりました。担当の方に案内いただいたおかげです。

事例
4

「エピソード・レター」*を受け取られた受取人様からの声

夫は闘病生活を送っていましたが、容態が急変し、最後の言葉を聞くことなく亡くなりました。喪失感が大きく落胆していましたが、担当のDさんから、生前の夫からのメッセージを預かっているとの連絡があり、驚きました。一生の宝物になりました。本当にすばらしい取り組みだと思います。

*P22参照

事例
5

行政サービス等に関する情報提供に対するお客さまからの声

家族の介護などで心配事が増えてきたことを担当のEさんに相談したところ、「地域包括支援センター」で困っていることや悩みを相談できることを教えてもらいました。市のお知らせ等はほとんど見ないので教えてくれて助かりました。

事例
6

死亡保険金を受け取った受取人様からの声

突然夫が亡くなり3人のこどもを抱えるなかで不安でいっぱいなときに、担当のFさんが真っ先に駆けつけてくれました。生活費やこどもの教育費が心配でしたが、保険金がすぐに支払われ、精神面でも金銭面でも安心することができました。本当にありがとうございました。