

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 トウ 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)

明治安田の定期点検 毎年、ご契約内容を説明し、給付金等のご請求有無を確認するとともに、ご利用いただいていない各種サービスや2「大」プロジェクトのご案内を実施します

毎年点検 → 節目年齢点検 [60歳] → 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図し、「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。

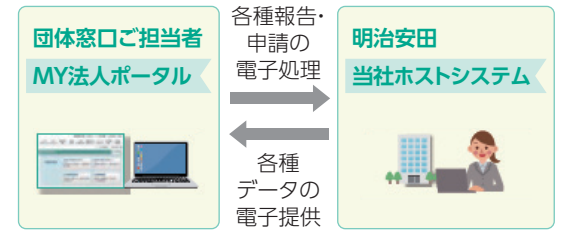
●お客さま専用サイト「MYほけんページ」・「MYほけんアプリ」

「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ができます。また、スマートフォンアプリの「MYほけんアプリ」を2025年9月にリニューアルし、生体認証(顔認証等)でより安全に、よりスムーズにご契約内容を確認いただけるほか、トップ画面から担当者へかんたんに連絡できる機能や毎日の健康をサポートする機能等を搭載しています。



●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」

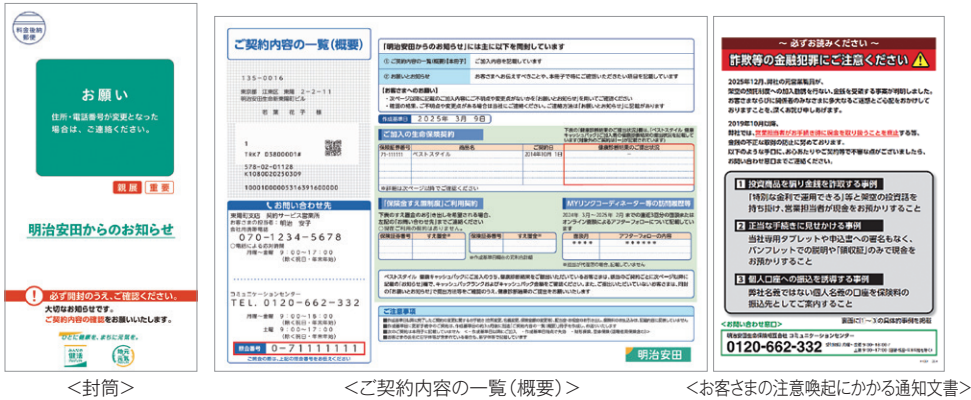
「みんなのMYポータル」は、従業員・所属員さま向けの専用ポータルサイトであり、スマートフォンやタブレットを使って、給付金請求等のさまざまなサービスをご利用いただくことができます。また、「みんなのMYポータル」はスマートフォンアプリとしても展開し、企業・団体の窓口と従業員・所属員さまをつなぐコミュニケーションツールとして活用いただけるよう、企業・団体ごとにニュースの発信や掲示板機能等を搭載しています。



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

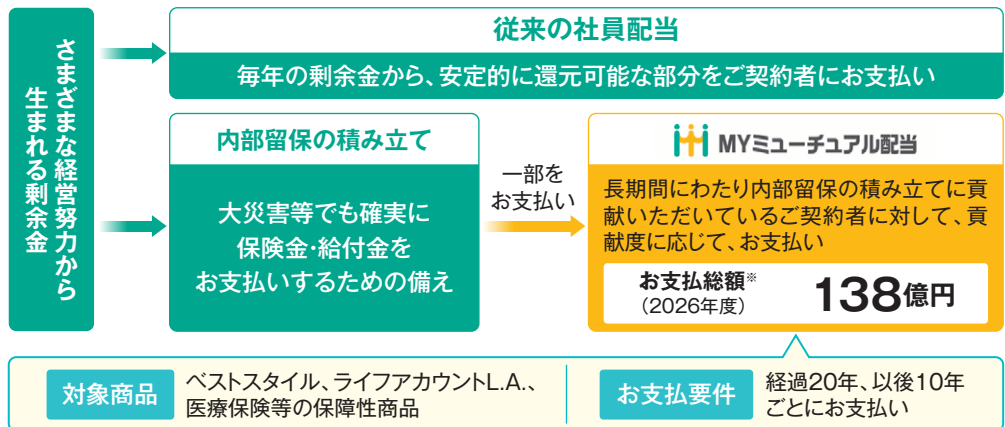
毎年、契約者のみなさまにご契約内容をご確認いただくために、「明治安田からのお知らせ」をお送りしています。



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」からご確認いただけます。なお、当社の元営業職員が、お客さまから金銭を詐取していた事案をふまえ、2026年4月発送分より、「お客さまの注意喚起にかかる通知文書」を同封し、詐欺事例を紹介のうえ、お客さまへの注意喚起を行なっております。

MYミュチュアル配当

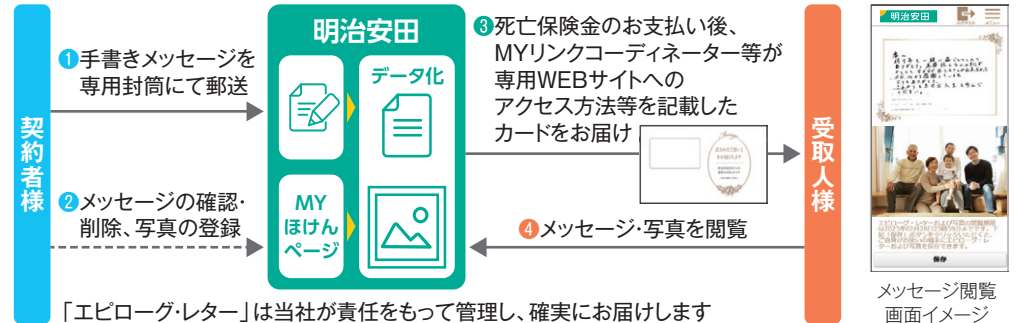
長期間にわたり内部留保の積み立てに貢献いただいているご契約者に対して、内部留保への貢献度に応じて還元する新たな配当を2021年度に創設し、以来毎年、お客さまへのご案内・お支払いをしています。



※2025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) です

「エピローグ・レター」サービスのご提供

契約者様から、受取人様への「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、受取人様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」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

●契約者手続サポート制度(保険契約者代理特約)

認知症等によりご契約者ご本人の意思表示が難しくなった場合に備えて「保険契約者代理人」をあらかじめご指定いただく制度(特約)です。「保険契約者代理人」はご契約者に代わって所定のお手続きを行なうことができるほか、いつでも契約内容を確認することができます。

●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

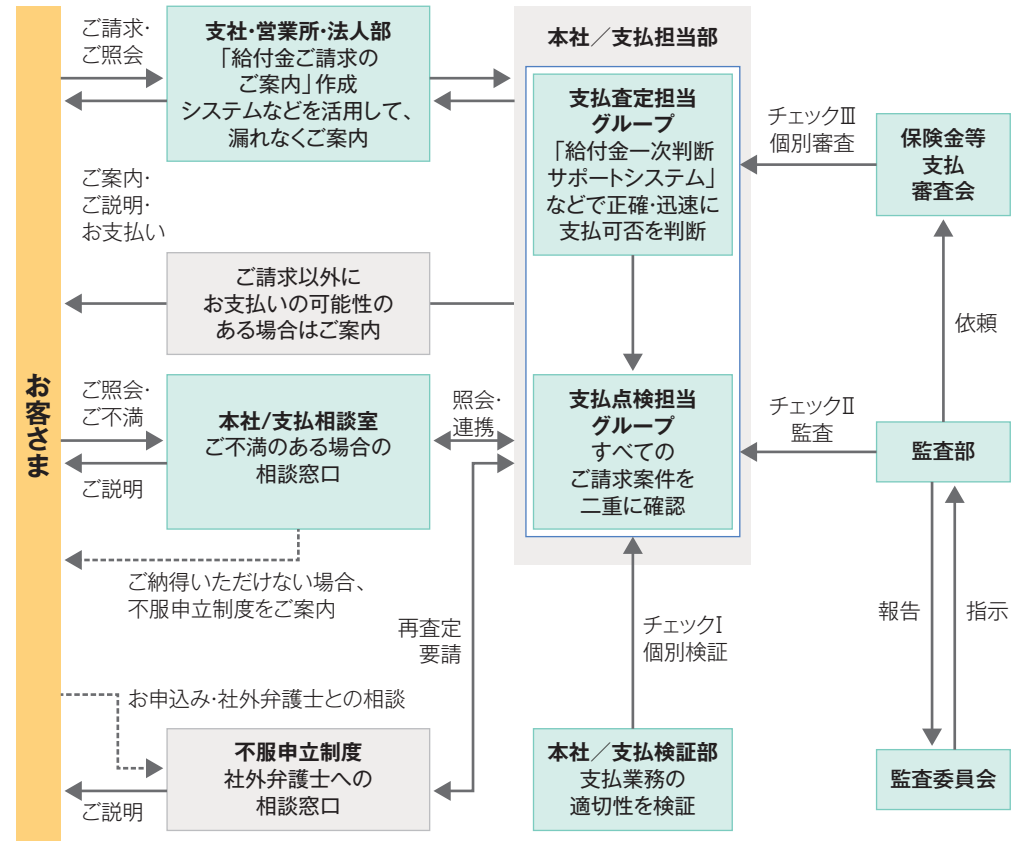
お客さまとのコミュニケーション手段・窓口の拡充

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カ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」を設置しています。また、全国の支社等のご来店窓口には、耳の軟骨を振動させて音を伝える機器「軟骨伝導イヤホン」を導入するなど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。また、視覚等の状態に応じて画面表示を細かく調整できるウェブ閲覧補助ツール「FACIL'iti(ファシリティ)」をホームページに導入する等、ウェブサイトのアクセシビリティの向上に取り組んでいます。

保険金・給付金等の確実なお支払い

保険金・給付金等の確実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」について詳しくはこちら



方針 7 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、2025年4月から2026年3月にかけて、187,073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。

*当内容は、お客さまからいただいた感想を当社にて抽出して記載しています。

事例
1

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の声

公民館で健康増進イベントに参加し、自身の地区でも同様のイベントを開きたいと思い、ご協力をお願いしました。わからないことばかりで不安でしたが、打ち合わせや当日の実施まで担当者にサポートいただき、無事に成功しました。好評だったのでまた実施したいです

事例
2

金融・保険教育を実施した自治体からの声

今年はじめ、金融保険教育の授業をお願いしました。急遽当日、取り上げる内容を「消費者トラブル」に変更依頼したにもかかわらず、臨機応変に対応いただき、ありがとうございました。来年もぜひお願いしたいと思います

事例
3

行政サービス等に関する情報提供に対するお客さまの声

孫が保育園に入らず、娘と交互に仕事を調整しながら世話をしています。担当者にその状況を話すと、自治体の子育て支援施設などが一覧になった資料を市役所でもらってきて届けてくださいました。本当に助かりました

事例
4

「エピローグ・レター」を受け取られた受取人様からの声

主人が亡くなりました。最後は話せない状態で亡くなってしまったため、どう思っていたのかが心残りだったけど、エピローグ・レターを見て、「悔いのない人生だった。」との言葉が書いてあってホッとしました。保険会社でこういったサービスをしていただけるのは、とても良いと思います

事例
5

給付金を受け取ったお客さまからの声

脳梗塞に罹患し、緊急入院しました。退院後も通院や治療が必要で不安でしたが、担当者が私の状況を詳しく聞いてくれて、請求をすすめてくれたので、給付金を受け取ることができました。まだまだ治療は続きますが、おかげで安心して治療に専念できます。本当にありがとうございました

事例
6

死亡保険金受取人様からの声

母が亡くなり、担当者の方に連絡し、死亡保険金請求手続きをしてもらいました。手続きの際、母が保険加入にいたった経緯や背景、当時の母の想いを担当者が丁寧に伝えてくれました。生前の母の想いを知ることができ、とても感動しました。本当にありがとうございました