

## 【事務対応・お手続き関連】

### 8. 事務手続きを簡素化してほしい

当社では、事務サービス面において、これまでのサービス内容・手続方法を抜本的に見直し、より質の高いサービスを提供すべく、さまざまな取組みを実施しています。

具体的には、以下のとおりです。

#### 【お手続きの電子化】

ご契約の申込手続きの電子化については、電子手続データを活用した「自動査定システム」の導入により、最短で申込翌朝のご契約の成立を実現しています。また、平成 29 年 1 月にはお手続き時点のプラン変更にもその場で対応できるよう手続を見直しました。今後も、手続不備の縮減や成立スピードの向上、中高年齢層の保険の引受基準の緩和等、お客さま利便性向上に向けた取組みを強化しています。

保全手続きの電子化については、タブレット型営業端末「マイスターモバイル」の機能を利用して、お客さまに端末の画面を確認いただきながら、電子サインのみでお手続きが完結します。平成 29 年 3 月からは複数のご契約、お手続きをまとめてご請求いただける仕組みを一部の手続きで導入することで、迅速かつ簡便なお手続きを実現しています。

#### 【事務取扱ルールの見直し】

超高齢社会に適合したアフターフォロー態勢の高度化に向け、お手続き時の必要書類の簡素化、保険金・給付金等のお支払手続きの迅速化、保険金等の未請求契約に対するご請求勧奨等に取り組んでいます。平成 28 年度には、保険金・給付金請求に必要な書類を見直し、書類準備の負担を軽減しています。

今後も、事務サービス面でのお客さまの利便性のいっそうの向上、お手続きの簡素化・迅速化を図ってまいります。

## 9. 高齢者に配慮した事務サービスを構築してほしい

当社では、ご高齢者がよりいっそう安心して当社の生命保険サービスを利用することができるよう、ご高齢者の特性に配慮した取組みを進めています。

### 【ご加入時の対応】

「高齢者に対する販売勧誘ルール」を設け、その遵守を徹底しています。70歳以上のお客さまには、原則として、「ご家族の同席」または「複数の担当者の対応」のいずれかでお手続きを行なうなど、お客さまが商品内容等を十分ご理解いただいたうえでご契約いただけるよう取り組んでいます。

また「MY安心ファミリー登録制度」により、当社からの通知が到着しない場合や大規模災害時等ご契約者と連絡が困難となった場合に、ご契約者の連絡先を確認し、迅速な手続きができるよう、あらかじめご家族等の連絡先（第二連絡先）の登録を推奨し、登録者数は累計約130万人に増加しました（平成28年度は約83万人の増加）。

### 【ご加入後の対応】

安心サービス活動による年複数回の面談や、年1回送付する「明治安田生命からのお知らせ」について、65歳以上のご契約者向け冊子を作成し、連絡先住所や受取人等、特にご確認いただきたい事項や第二連絡先の登録勧奨等を平易かつ大きな文字で丁寧に記載するなど、見やすさとわかりやすさにいっそう配慮し、情報提供の充実に努めています。

さらに、平成27年度より実施している「MY長寿ご契約点検制度」については、平成28年1月から12月までの1年間に、対象のお客さま約9万人のうち、90歳以上では99.7%、77歳以上では96.8%の方々のご契約を確認しました。

また、高齢のお客さまの手続きが多い満期保険金請求や年金開始手続きについて、本社からの郵送による手続きからアドバイザーによる対面手続きに変更するなど、お客さまに寄り添ったアフターフォローに努めています。

今後も、引き続き、ご高齢者に配慮した事務サービスの構築に努めてまいります。

## 10. 保険金・給付金を迅速に支払ってほしい

当社では、お客さまに対して正確かつ迅速に保険金・給付金をお支払いし、お支払漏れやご請求漏れが生じないように、支払管理態勢を構築しチェック機能を強化するとともに、お客さまにとって、わかりやすいご説明・ご案内に努めています。

具体的には、まず、保険金・給付金を漏れなくご請求いただくためのお手続きや、お支払いできない場合の事例を紹介した冊子「保険金・給付金のご請求について」をご用意し、お支払いに関するご説明の充実に努めています。当冊子はお客さまからのご意見・ご要望等をふまえて随時見直しを行っており、平成29年4月には当社が運営する「消費者専門家懇談会」でのご意見・アドバイスも活用のうえ全面改訂を実施しています。なお、当冊子の最新版は当社のホームページ上にてご覧いただけます。

続いて、保険金・給付金手続きの簡素化・ご負担の軽減に向け、以下の取組みを進めています。

(注1)

- ①当社所定の「診断書」に代えてお客さまご自身に記入いただく書類等でお手続きできるお取扱範囲の拡大
- ②診断書原本に代えて診断書コピーによるお取扱いの実施
- ③複数のご契約・複数のご請求に対して、1枚の請求書でお手続きが可能となる「一括請求書」の導入
- ④請求書に印字されるお客さま情報を拡大し、お客さまが署名など最小限の記入で手続き可能となるよう改訂

さらに、ICTを活用した支払査定システムにより、ご請求書類のお預かりからご請求以外のお支払いの可能性の確認(注2)までの作業工程をワークフローで一連化し、支払査定、支払漏れ点検等を迅速化させています。これにより、ご請求書類をお預かりしてからお客さまの口座への振込まで、平均して3~4日で完了しております。

今後も、保険金・給付金のお支払いにおいて、より高いサービスを提供してまいります。

(注1) 一定の要件を満たす場合のお取扱いとなります

(注2) お客さまからご提出された診断書等の情報から、ご請求された保険金・給付金のほかにお支払可能なものがないかを確認し、該当する場合には追加のご請求をご案内いたします