

【事務対応・お手続き関連】

8. 事務手続きを簡単にし、契約者の利便性を向上させてほしい

当社では、タブレット型営業端末「マイスタープラス」やご契約者専用WEBサイト「MYほけんページ」を活用したお手続きの電子化等を通じ、お客さまの利便性の向上に努めています。

ご契約のお申込手続きについては、2019年度はお申込全体の98%を電子化し、ご契約成立までのスピードアップと、必要項目の記入漏れ等の防止に大きな効果をあげています。

ご加入後のお手続きに関しては、2013年に解約・契約者貸付等の電子手続きを開始して以降、対象のお手続きを順次拡大するとともに、複数のお手続きを一度の電子署名で可能とする「一括請求手続き」を導入しました。

また、2019年10月には、入院等の給付金請求を電子手続きの対象に加え、11月には「MYほけんページ」から一部の給付金請求を可能としたほか、主契約満了時の特約更新手続きの電子化も実施しました。

さらに、これまでお手続き時にコピーをご提出いただいていた、医療機関発行の領収証等の一部の書類について、社用スマートフォン「MYフォン」のカメラ撮影によるご提出を可能にしたほか、「MYほけんページ」からお客さまご自身で画像ファイルをアップロードいただけるようにするなど、ペーパーレスの取組みを推進しています。

キャッシュレス化の対応としては、2019年9月から決済端末を導入し、ご契約お申込時の第1回保険料やご契約者貸付金の返済金等を、ご契約者のクレジットカードやキャッシュカードでお支払いいただけるようにしました（注）。

今後も、「マイスタープラス」や「MYフォン」、「MYほけんページ」等の活用によるお手続きのスピードアップや、ご請求手続きに必要な提出書類のいっそうの簡素化など、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。

（注）クレジットカードのお取り扱い、10万円以下の第1回保険料のお支払いのみ

9. 高齢者に配慮したサービスを提供してほしい

当社は、超高齢社会に適合したアフターフォロー態勢の高度化を推進しています。

具体的には、ご高齢のご契約者へのご連絡や大規模災害時におけるご契約者へのご連絡を確実にする手段として、「MY安心ファミリー登録制度」（第二連絡先）の登録勧奨を推進しており、アドバイザー担当契約における65歳以上の登録者数は2020年3月末時点で約127.4万人（対象のご契約者の84.6%）となりました。

また、保険金・給付金等の確実なお支払いを目的として創設した「MY長寿ご契約点検制度」（注1）においては、保険金の請求有無等を確認できたお客さまはこれまで約46.4万人（対象のご契約者の97.5%、2019年12月末時点）となり、累計で約9,500件のお手続きを行ないました。特に90歳以上のお客さまでは、約6.7万人（2019年12月末時点）のご契約を点検し、99.5%の確認が完了しています。

さらに、加齢等に伴う視力・聴力の低下等により、ご自身によるお手続きが難しいお客さまを当社職員による代筆等でサポートする「MYアシスト+（プラス）」制度も、2018年4月に創設しました。

ご契約のご加入時においても、70歳以上のお客さまにはお手続き時のご家族の同席、もしくは複数の担当者による説明等をルールとして定めておりましたが、より丁寧な説明を行なうため、2019年4月からは、ご家族、特にお子さまへ保険加入についてお知らせいただくことを目的に、ご家族用の保険設計書をあわせておわたししています。また、80歳以上のお客さまには、原則、ご家族同席でのお手続きに加え、ご契約成立前にお客さまへの電話や訪問によるお申込みの意思の確認を実施しています。

そのほか、コミュニケーションセンターにおける、自動音声を介さず直接専任オペレーターにつながる「ご高齢者専用フリーダイヤル」の設置や、「MY長寿ご契約点検制度」や「MYアシスト+（プラス）」制度の推進など、ご高齢者に対する積極的なサービス向上の取組みが評価され、公益社団法人企業情報化協会が主催する「2019年度カスタマーサポート表彰制度」（注2）において、生命保険会社としては初の「最優秀賞」を受賞しました。

なお、ご高齢のご契約者等へのアフターフォローのさらなる充実に向け、お客さまのところに伺いのうえ事務手続等を行なう訪問型の事務サービス・スタッフによるサポートを2021年4月から全国で展開予定です。

（注1）「MY長寿ご契約点検制度」とは、長寿祝賀（77歳＜喜寿＞、90歳＜卒寿＞等）にあわせ、連絡先、受取人のご変更有無や各種ご請求の有無を本社が直接確認し、お支払いを確実にする取組みのこと

（注2）お客さまに対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的な試みを通じ、顧客満足度の向上など、経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認められる企業等を表彰する制度