

【事務対応・お手続き関連】

9. デジタル化、WEB化を進めるなど「新しい生活様式」をふまえ、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」や社用スマートフォン「MYフォン」、お客さま専用サイト「MYほけんページ」を活用したお手続きのデジタル化・WEB化等を通じ、「対面」「非対面」手続き双方において、お客さまの利便性向上に努めています。

「対面」でのご契約等のお申込み・登録内容の変更・保険金や給付金等のお支払いのお手続きについては、「マイスタープラス」「MYフォン」を活用し、お手続き完了までの時間短縮や必要項目の記入漏れ防止、提出書類のカメラ撮影による書面提出の廃止等に効果を発揮しています。

あわせて、2019年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。

また、ウィズコロナ・アフターコロナ下の「非対面」ニーズの急激な高まりをふまえ、非対面手続きのプラットフォームである「MYほけんページ」において、お手続きできる対象を順次拡大しています。

具体的には、資金のお引出しやご登録内容の変更等に加え、2019年には給付金のご請求や健康診断結果表のご提出も対象手続きとして拡充しました。

さらに、2021年4月からは、当社未加入のお客さまも含め、ご契約のお申込手続きがWEB上で可能となりました。

今後も、多様化するお客さまニーズをふまえ、「マイスタープラス」や「MYほけんページ」等において、お手続きのデジタル化・WEB化を進め、お客さま利便性のさらなる向上に努めてまいります。

10. 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、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)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 57.7 万人(対象のご契約者の 97.5%、2020 年 12 月末時点)となり、累計で約 1.2 万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 8.6 万人(2020 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。

また、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 2021 年 3 月末時点で約 127.3 万人(対象のご契約者の 82.0%)となりました。

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 年に創設しています。

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、ご家族、特にお子さまに対してより丁寧な説明を行なう目的で、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いて、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」や、ご自身によるお手続きが難しいお客さまを専任担当がお電話や専用メールでサポートする「アシスト・デスク」を設置。さらにオンライン面談を通じて手話や筆談によりお問い合わせいただける「手話リレーサービス」を展開するなど、お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローの充実に取り組んでおります。

また、2021 年 4 月より、円滑かつ丁寧なお手続きに向け、特にご高齢のご契約者等を対象に、事務・サービスに関する専門知識を有する職員が「事務サービス・コンシェルジュ」として MY ライフプランアドバイザーとともに直接お客さまを訪問し、お手続きのサポート等を行なう「訪問型サービス活動」を開始しています。

引き続き、高齢者に配慮したサービス提供に努めてまいります。

(注)「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