

保険金・給付金の「確かなお支払い」のために

お支払いもれ、ご請求案内もれのない、支払管理態勢を構築しています

約6万件に及ぶお支払いもれとご請求案内もれ——この問題の原因は、私たちに「お客さまの立場に立って考える意識」「ご請求について、わかりやすくご説明する努力」が不足していたところにあります。このような認識に基づいて、私たちは「確かなお支払い」のために、全力で取り組んでいます。

事務サービス部門で



過去5年間のお支払い案件を総点検

当社は、2005年に不適切な保険金・給付金の不払いなどにより行政処分を受けました。その際、過去5年間に「お支払いできない」と判断していたご契約を調査し、不適切な取り扱いをしていた1,053件について、ほぼお支払いを完了しています。

さらに、すでにお支払い済みのご契約についても、「追加のお支払いができるものはなかったか」を、過去5年間分、約435万件について延べ9,100人（要員×月数）で総点検しました。その結果、約6万件、総額約100億円にのぼる保険金・給付金について追加的にお支払いすべきであったことが判明し、一部を除き、お支払い手続きを完了しました。

このなかには、当社の事務ミスなどによってお支払い金額が不足していたケースだけでなく、お客さまから医学的な追加情報などをご提出いただくことによってお支払いできる可能性があるにもかかわらず、そのご案内が不足していたケースがありました。

そこで当社では、お客さまの視点に立って、ご提出いただく書類などについて丁寧にご案内し、「お支払いできる可能性がある保険金・給付金等」をもれなくご案内することを業務運営の基本方針の1つとして明確に掲げ、お支払いもれ・ご請求案内もれの再発防止に努めています。また、保険金・給付金以外の契約保全業務（契約後のお客さまへのサービス）についても総点検を実施し、お支払いもれが発生するリスクを徹底的に洗い出し、順次、改善しています。

支社・営業所で——新システムなどを活用しもれなくご案内

保険金・給付金などを、お客さまにもれなくご案内する——そのためには、まず、お客さまからのお問い合わせを最初に受ける支社・営業所で、「お支払いできる可能性のある保険金・給付金等」をもれなくご請求いただけるよう、ご案内することが重要です。

ご案内にあたって、支社・営業所では従来から、ご契約内容などを確認した後に保険金・給付金ご請求の「ご案内書類」を作成してお渡ししていましたが、お客さまへのご説明を充実する観点から、十分な

ご請求のご案内ができるよう、新「給付金ご請求のご案内」作成システムを開発し、2006年6月からすべての営業拠点で稼働しています。このシステムは、お客さまから伺った傷病名・手術内容などから「お支払いできる可能性のある保険金・給付金等」を調べることができ、この情報を活用するなどにより、各営業拠点でもれなくご案内できるようになりました。

もちろん、システムを利用する職員の意識・理解を高めることも大切です。そこで、営業拠点の職員への教育・研修を継続実施しています。教育・研修の場では、これまでの保険金・給付金のお支払いもれ・ご請求案内もれの具体的な内容や改善策などを周知徹底しています。

本社で——二重の査定体制を整備

営業拠点から本社へ送られてきた請求書類をもとに、もれなく確実にお支払いを実施するため、二重の査定体制を整備しています。

本社では、営業拠点から送られてきた請求書類をもとに、保険金・給付金のお支払いの可否や金額を査定します。この査定を確実なものにするために、2005年10月から「給付金一次判断サポート

職員の声

「公平・適切・正確・迅速なお支払い」をキーワードに

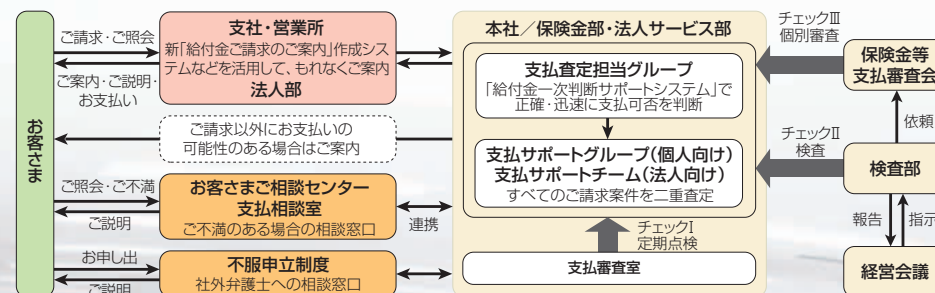
400万件を超えるお支払い案件の総点検を実施することになった原因——それは、何よりも私たちの「お客さまを大切にすること」という視点が十分でなかったことにあると、大いに反省しました。



保険金部
山本 清

こうしたなかで保険金部のスタッフの意識も大きく変わることができました。ご請求があった保険金等をもれなくお支払いすることはもちろん、それ以外にわずかでもお支払いできる可能性をご提供いただいた情報から読み取れないか、毎日真剣に診断書などに向かいあっています。そして、「もっとお客さまを大切にすること」に徹するために、「公平・適切・正確・迅速なお支払い」をキーワードに全員が心をひとつにして、支払業務に取り組んでいます。

「確かなお支払い」のためのチェック体制



システム」を活用して、ご契約いただいた保障内容
と請求書類の内容を照合のうえ、正確かつ迅速に
支払い可否を判断できるようにしました。

さらに、お支払いした後も、2007年1月に新設
した「支払サポートグループ」(個人のお客さま向
け)と「支払サポートチーム」(法人のお客さま向け)
が「もれなく支払われているか」「ご請求内容以外
に追加でお支払いできる可能性はないか」を全件
確認することとし、万一、ご案内が必要な案件と判
断すれば、本社・営業拠点間で連携のうえ、ただち
にお客さまにご案内しています。

また、これらを担当する査定担当者を段階的に
増員するとともに、担当者のスキルアップのための
教育・研修を充実させています。

さらに、事務サービスを継続的に向上させること
を経営の重点実施事項として掲げ、支払部門を含
む契約保全部門に、要員・システム開発経費などを
優先的に配分しています。また、事務サービスを安
定してご提供するために、2007年1月に派遣職員
を直接雇用の契約社員に登用しました。

営業部門で



お客さまへのご説明を充実—— わかりやすい冊子を使って

多岐にわたる生命保険の契約内容、とくに保険
金・給付金のお支払いについてお客さまに十分
ご理解いただくためには、ご契約の各段階で丁寧に
ご説明する必要があります。

そこで、ご契約時には、「特に重要なお知らせ」を
お渡しして、お支払いなどに関する注意点をお客さま
にわかりやすくご説明しています。2007年4月か
らは、ご加入いただく保険商品がお客さまのニー
ズに合致しているかどうかをご確認いただくプロ
セスを導入しました。

また、保険金・給付金のお支払いに関するお客さま
へのご説明を充実させ、ご理解を深めていただく
ために、2005年11月からご説明冊子「保険金・
給付金のご請求について」をお客さまに配布して
います。この冊子は保険事故などが起きてご請求
のお申し出をされたお客さまだけでなく、新しく

ご契約いただくお客さまや契約ご継続中のお客さま
に対してもお渡しし、保険金・給付金をお支払いで
きる場合とできない場合などをわかりやすくご説
明しています。

教育・研修への注力—— お客さま満足度を向上させるために

お客さまへの説明責任を果たし、お客さまに
ご満足いただける商品・サービスをご提供できるよ
う、営業職員の教育・研修にも力を入れています。

とくに、保険金・給付金をご請求いただいたお客さ
まに対して十分なご説明ができるようになることを
重視し、2007年度は、保険金・給付金をお支払い
できない場合の事例紹介を中心とした教育ビデオ
を各営業拠点に提供するなど、お支払いに関する教
育の充実に努めています。また、営業職員の初期
教育についても、新規契約活動を中心としたカリ
キュラムを、重要事項の説明や保全サービスに関
する知識習得などにも重点を置いた内容へと変更
しました。

今後とも、正しいご説明や手続きに関する教育を
継続していくことで、お客さま満足度を向上させて
いきます。

営業職員の声

「お客さまを大切にする」 という気持ちを伝え続けること

2年前に保険金等
の不払い問題が起き
てから、一人でも多く
のお客さまの声に耳
を傾けるよう努めてい
ます。当然、企業姿勢
への厳しいご批判も
ありましたが、その一
方で、多くのお客さま
から「頑張ってるよ」「期待しているよ」という温かい
励ましの声をいただきました。本当に涙が出る
ほどうれしく、「お客さまをもっと大切にしなければ
いけない」という決意を新たにしました。

こうした思いを行動に表わすために、日頃から
できることはいろいろあるはずです。例えば、
お客さまにお渡しする書類に自筆のメッセージ
や季節の押し花を使った「しおり」を添えること。
こんな小さなことでも「お客さまとの対話を深
めたい」という気持ちを伝え続けることが、信頼
に結びつくと思います。



新潟支社 新潟西営業所
長谷川 庸子

■ ご契約の各段階でのご説明ツール

ご契約時	ご契約期間中	ご請求時
		
「生命保険のご契約に関 する重要書類」ファイル すべての重要書類を まとめて整理・収納	「特に重要なお知らせ」 お支払いなどに関する 注意点を掲載	「生命保険のご契約に関 する重要書類」ファイル すべての重要書類を まとめて整理・収納
	「明治安田生命からのお知らせ (ご契約内容のお知らせ)」 冊子サイズと文字を 大きくして、わかりやすさに配慮	「ホームページ」 ご請求・ご契約についての 情報をわかりやすい位置に配置
		「保険金・給付金の ご請求について」 お支払いできる場合と できない場合などを掲載