

2002年12月19日

明治生命 安田生命
お客さま向け新サービス・パッケージ「map」を共同開発



mental and physical health support

明治生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）と安田生命保険相互会社（社長 宮本 三喜彦）は、このたびお客さま向け新サービス・パッケージ「map」を共同開発し、2003年4月より共同実施します。

この「map」は、「健康・医療・介護」・「ライフイベント」・「トラベル&エンターテイメント」の3分野のサービスをパッケージ化したものです。

具体的には、

- 明治生命が関連会社ウェルネスケア・ネットワーク株式会社を通じて提供してきた、業界随一の約2,500の会員で構成する介護ネットワーク研究会による、介護相談の24時間受付、ケアプラン作成などの「介護ネットワーク・サービス」
- 安田生命が提供してきた、医療・健康および妊娠・育児相談の24時間受付、郵便・宅配検診、健康情報誌の定期お届けなどの「健康得約サービス」

などの両社の強みを活かしたうえで、新たなサービスを加えて、ご契約者に提供します。

また、サービス利用に関してはお客さまごとの取引量を勘案したポイント制度を導入し、よりわかりやすい制度を実現しました。

両社は2004年1月に合併することで基本合意しており、本サービスは当初、合併時の展開を予定していましたが、共同開発が順調に進んだことを受け、合併を待たずに前倒しで展開することとしました。今後とも両社共同でお客さまに一層充実した商品・サービス等をお届けしていきます。

主な特長

「map」は明治生命・安田生命カード保有者に限定したサービスです。

- ◆特長① お客さまの取引量に応じてポイントを設定
 - ・ご加入いただいている保険金額やご継続年数に応じてお客さまごとのポイントを設定します。
- ◆特長② ポイントを使って様々なサービスがご利用可能
 - ・「健康・医療・介護」、「ライフイベント」、「トラベル&エンターテイメント」という各分野のサービスがご利用可能です。
- ◆特長③ 本サービスを通じてお客さまとのマルチ・コミュニケーションを実現
 - ・お客さまのポイント、ご利用可能サービス等は年1回お客さまにお知らせします。
 - 他に専用コールセンター・専用ホームページ等を用意し、いつでも多様なチャネルで本サービスのご照会・ご利用が可能な体制を実現します。

◆開発の背景

明治生命と安田生命が合併して誕生する予定の新会社「明治安田生命」では、お客さまとの強固な信頼関係を構築するうえで、「いつも身近にいる会社」をめざしており、これを実現するには、お客さまとのリレーションシップを強化する制度の導入が不可欠です。そこで、両社で「お客さま向け新サービス・パッケージ」の検討を進めてきました。

当初は合併時の導入をめざし共同開発に着手しましたが、開発が順調に進んだことを受け、導入時期を前倒しし、2003年4月より両社共同サービスとしてお客さまにお届けすることにしました。

開発の主旨は、

- ① 健康分野・介護分野等、両社の強みを活かしたサービスをお客さまに提供
- ② ポイント制度の導入等、お客さまにわかりやすい形で契約ご加入・ご継続への満足度を向上
- ③ お客さまと密接かつ多様なコミュニケーションをとれる仕組み作り

を実現することにあります。

◆名称について

本サービスパッケージの名称「map」には、お客さまの心と体の健康をサポートする「mental and physical health support」という意味と、「いつも身近にいる会社」をめざして「お客さまが人生を快適に過ごされるための羅針盤となる地図（map）になりたい」という思いを込めています。

◆「map」の仕組み

<概要図>



<参考> map 制度詳細

①ご利用の流れ

L.A.カード(または明治生命カード)、安田生命カードを作成・保有します。

◆各種サービスをご利用するにはカードが必要です

ポイントが付与されます。◆下記ポイント制度ご参照ください。

ポイントを貯めます。◆ポイントは使わずに貯めることもできます。(有効期限3年間)

ポイントを使います。◆ポイントが大きいほどより充実したサービスが利用できます。

② ポイント制度

ご契約ポイント

保険金 100 万円ごとに 10 ポイント

- 年 1 回 (毎年 3 月を予定) のポイント判定時における保険金額に対してポイントを計算し、加算
- 保険料払込中のご契約が対象となります

計算例	保険金額合計 3,000 万円 ————— 300 ポイント * 災害・疾病関係特約を付加していない場合の定期付終身の例
-----	---

ご継続ポイント

ご契約成立後 3 年ごとの次に到来する 4 月に、ご契約ポイントの 5 割を加算

- 年 1 回 (毎年 3 月を予定) のポイント判定時において、成立後 3 年以上経過しているご契約に提供され、その後同様に 3 年経過するごとに提供されます
- 2003 年 3 月以前に成立したご契約については、一律 2003 年 4 月に成立したものとみなします

計算例	保険金額合計 3,000 万円 ご契約ポイント 300 ポイントの場合 ----- ご契約ポイント 300 ポイント + ご継続ポイント 150 ポイント * 災害・疾病関係特約を付加していない場合の定期付終身の例
-----	---

ポイントの有効期限

加算されてから 3 年間有効

サービスの利用 有効期限切れ

各サービスのご利用と有効期限に達することで、ポイントは減算されます

③各サービスの概要

	具体例
健康・医療・介護	<p>★相談サポート 24時間健康相談、出産育児相談 等 【例1】健康相談（ポイント使用なし－別紙参照）</p> <p>★早期発見・予防 人間ドック紹介、郵便検診 等 【例2】人間ドック優待利用（400P使用－別紙参照）</p> <p>★健康増進 スポーツクラブ紹介、健康雑誌定期購読 等</p> <p>★介護サービス 介護相談、介護福祉機器購入 等</p>
ライフイベント	<p>★就職・結婚・出産等、お客さまのライフイベントに合わせたプレゼントや割引ショッピングがご利用可能 【例3】ライフイベントショッピング (300P使用－別紙参照)</p>
トラベル&エンターテイメント	<p>★トラベル 一流ホテルや高級旅館を優待料金でご案内 等 【例4】提携ホテルご優待（300P使用－別紙参照）</p> <p>★エンターテイメント 映画試写会、コンサート、スポーツ観戦ご招待 等 【例5】プロ野球観戦<抽選>（100P使用－別紙参照）</p>

③コミュニケーション体制

サービスの提供、お客さまからのご利用申込やご照会については、双方向・マルチチャネルでのアクセスを可能とするため、

- ア. 年1回、ポイント通知・サービスガイド等をお客さまに郵送
- イ. 一部のサービスや情報については、両社営業職員より提供
- ウ. お客さまのお問い合わせやご利用申込のためのm a p専用コールセンターを開設
- エ. 24時間、サービス内容のご照会やお申込を可能にするため、m a p専用ホームページを開設

以上

ポイント付与と具体的サービス活用例

		2003年4月	2004年4月	2005年4月		
 <p>安田太郎さん</p> <p>保険金額3000万円のご契約に2002年1月加入</p>	ポイントがつく!	ご契約ポイント 300P付与	ご契約ポイント 300P付与	ご契約ポイント 300P付与		
	ポイントを使う!		例1  健康相談 ポイント使用なし	体調不良のため メディカルホット ラインで健康相談	例5  プロ野球観戦 100P使用	抽選に当選し大好きな巨人戦を観戦。
	ポイント残高	300 ポイント	300 ポイント	600 ポイント	500 ポイント	800 ポイント

		2003年4月	2004年4月	2005年4月		
 <p>明治太郎夫妻</p> <p>(夫) 保険金額6000万円のご契約に2001年1月加入 (妻) 保険金額2000万円のご契約に2001年1月加入</p>	ポイントがつく!	夫 600P付与 妻 200P付与	夫 600P付与 妻 200P付与	夫 600P付与 妻 200P付与		
	ポイントを使う!		例3  ライフイベントショッピング 300P使用	子どもの小学校入学でランドセルを優待価格で購入。	例2 夫 人間ドック優待利用 400P使用 例4 妻 提携ホテルご優待 300P使用	健康管理のため、人間ドックを優待料金で利用 家族で旅行を楽しむために、提携ホテルを利用
	ポイント残高	夫 600 ポイント 妻 200 ポイント	夫 300 ポイント 妻 200 ポイント	夫 900 ポイント 妻 400 ポイント	夫 500 ポイント 妻 100 ポイント	夫 1100 ポイント 妻 300 ポイント