

「事務サービス・コンシェルジュ」による「訪問型サービス活動」の開始について ～ 「対面のアフターフォロー」で包み込まれる安心感をお届けします ～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、2021年4月から、事務・サービスに関する専門知識を有する「事務サービス・コンシェルジュ」が直接お客さまを訪問し、対面でお手続きのサポート等を行なう「訪問型サービス活動」を開始します。

当社はこれまで、キャッシュレス化・ペーパーレス化等の推進により、支社・営業所等拠点における定型事務業務の大幅な縮減を実現してまいりました。

これらの取組みによる効果を活かし、「訪問型サービス活動」では、これまで所内で事務業務を担っていた全国の営業部・営業所等に所属する職員約2,000名（注1）が、「事務サービス・コンシェルジュ」として、訪問によるお客さまサポート業務等の新たな役割を担い、地域のお客さまお一人おひとりに寄り添った、きめ細やかなアフターフォローを提供してまいります。

本活動では、保険金・給付金のご請求手続きや高齢のお客さまのお手続きサポートに加え、ご遺族向けの「ご逝去に伴い必要となる公的機関への諸手続き等のガイダンス」ならびに給付金のご請求に必要な診断書の取得代行等の新たなサービスも展開いたします。

当社は、職員の活躍領域のいっそうの拡大と新たな役割発揮のための人財育成等により、一人ひとりの成長・活躍をいっそう後押ししていくとともに、デジタル化が進むなかで「対面」だからできる、お客さまに寄り添ったアフターフォローをご提供し、「確かな安心を、いつまでも」お届けしてまいります。

（注1）「契約社員」から「正社員」への移行者約700名を含む

■ 「訪問型サービス活動」の概要

お客さまが対面によるアフターフォローを希望される場合に、「事務サービス・コンシェルジュ」が、MYライフプランアドバイザー（営業職員）とともに訪問し、保険金支払等の「お手続きサポート」やご遺族向けサービス等の「サービスのご案内」を行ないます。

事務・サービスに関する専門知識を活かした正確・丁寧なサポートと付加価値の高いサービスのご案内を「対面」で行なうことで、お客さまお一人おひとりに寄り添ったアフターフォローをご提供します。

【「訪問型サービス活動」活動内容】 **New**

お手続きサポート

- 以下お手続きのサポートを行ないます
<例>
- ・死亡保険金のご請求手続き
 - ・高齢のお客さまのご請求手続き
 - ・相続人等のご本人以外からの給付金のご請求手続き
- 等



サービスのご案内

- 以下サービスのご案内を行ないます
<例>
- ・ご遺族向けサービス **別紙 New**
 - ・「遺言信託」・「遺産整理業務」^(注2)
 - ・「成年後見制度・家族信託相談サービス」^(注2)
 - ・第二連絡先、契約関係者情報の登録
- 等

（注2）2020年3月16日リリース「信託商品・関連サービス『MYトラストボックス』の取扱開始について」参照

URL : https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2019/pdf/20200316_01.pdf

ご遺族向けサービスの概要

ご心痛な状況において不慣れな手続きを行なうご家族をお支えし、不安を軽減すべく、死亡保険金等ご請求時に「事務サービス・コンシェルジュ」が、以下のサービスをご案内。残されたご家族の生活をサポートいたします。

○ガイダンスサービス

死亡保険金のお支払いと合わせて、公的機関へのお届け等、ご逝去に伴い必要となる諸手続きについて、解説冊子「MYライフガイド」を用いご案内いたします。

あわせて、ご遺族に支給される公的年金見込額を試算した「公的年金試算表」をご提供いたします

○「診断書取得」代行サービス

死亡保険金とあわせてご請求される入院・手術等の給付金について、お客さまにご準備いただく診断書が健康上の理由などによりご自身で医療機関から取得できない場合、「事務サービス・コンシェルジュ」がお客さまに代わり診断書を取得いたします

○「戸籍取得」代行サービスのご紹介

ご逝去に伴う当社ご契約のお手続きに際し、戸籍謄（抄）本（以下「戸籍」）のご提出が必要となる場合があります。ご事情によりお客さまご自身で戸籍の取得が困難な場合、当社と提携する株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン信託の戸籍取得代行サービスをご紹介いたします

MYライフ ガイド

- ・ご葬儀のあとに必要なお手続きについて、手続き先や期限、必要書類等の一覧を記載。あわせて公的支援などの情報も掲載



項目	必要	不要	備考
葬儀	○	×	葬儀会社との連絡
死亡診断書	○	×	医師の診断による
死亡届	○	×	市区町村役所へ提出
火葬許可申請書	○	×	火葬場へ提出
火葬許可書	○	×	火葬場から発行
埋葬許可申請書	○	×	埋葬場へ提出
埋葬許可書	○	×	埋葬場から発行
火葬費	○	×	火葬場へ支払
埋葬費	○	×	埋葬場へ支払
死亡保険金請求書	○	×	保険会社へ提出
死亡保険金	○	×	保険会社から受取
公的年金請求書	○	×	年金事務所へ提出
公的年金	○	×	年金事務所から受取
戸籍謄（抄）本	○	×	市区町村役所へ提出
戸籍	○	×	市区町村役所から発行

公的年金 試算表

- ・今後、支給される公的年金見込額を記載

※試算対象は、21歳～59歳までの方

※当社MYライフプランアドバイザー（営業職員）が担当するご契約が対象となります

※「診断書取得」代行サービスの利用は無料です。ただし、診断書発行にかかる費用はお客さま負担となります。

また医療機関が代理人による取得を認めていない等、サービスをご利用いただけない場合があります

※「戸籍取得」代行サービスは、株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン信託が提供する有料サービスです

■株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン信託の概要

社名	株式会社エスクロー・エージェント・ジャパン信託
代表者	代表取締役 今中 弘明
所在地	東京都千代田区大手町2-2-1 新大手町ビル4階
設立	2014年5月15日
資本金	1億円
事業概要	信託事業、不動産事業

以上