

2023年3月6日

デジタル技術を活用した保険金・給付金請求におけるお客さま体験価値（CX）の向上について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、2023年3月から、保険金・給付金請求における利便性向上に向けた新たな取組みとして、死亡保険金請求における電子請求手続きの開始、簡易請求（診断書不要の手続き）の標準化、電子手続きに関連した情報提供サービスの向上に取り組みます。

死亡保険金請求における電子請求手続きを開始することで、書類不備の縮減やカメラ撮影による情報紛失リスクの回避、支払までの期間短縮などを実現します。給付金請求の電子手続き化は先行して展開しており、これによりすべての保険金・給付金請求の電子手続きが可能となります。

また、簡易請求（診断書不要の手続き）を標準とし、給付金請求におけるお支払い手続きを従来の診断書から医療機関発行の領収証に変更することで、お客さまがワンストップで請求手続きを行なえるとともに、医療機関の診断書作成負担軽減につながります。

加えて、お客さま専用サイト「MYほけんページ」において、給付金請求時の受付情報・お申し出内容確認・処理完了連絡・支払内容などをいつでも確認できるよう支払関連の情報提供サービスをさらに充実させます。

当社は、今後も保険金・給付金の「確かなお支払い」を実現するため、保険金・給付金請求におけるお客さまの利便性向上に努めてまいります。

<保険金・給付金請求における新たな取組みについて>

(1) 死亡保険金請求における電子請求手続きの開始

実施内容	・死亡保険金の請求手続きにおいて、営業端末「マイスタープラス」による電子手続きを開始
効果	・請求書類の記入ミスなどの不備減少 ・提出書類のカメラ撮影・電子データ化により支払までに要する時間を短縮。受付案件の約6割が受付翌日に支払処理が可能 ・すべての保険金、給付金ご請求手続きの電子手続き化を実現 ^(注)

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

明治安田生命保険相互会社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1



(2) 簡易請求（診断書不要の手続き）の標準化

実施内容	<ul style="list-style-type: none">・ 給付金請求時に提出いただいた診断書の代わりに、医療機関等から受け取った領収証等で請求できる取扱いをさらに拡大し、標準化^(注)・ A I - O C R を活用した領収証等の正確・迅速なデータ化
効果	<ul style="list-style-type: none">・ お客さまの診断書取得に係る費用の削減・ 医療機関が診断書を作成する負担を軽減

(3) 電子手続きに関連した情報提供サービスの向上

実施内容	<ul style="list-style-type: none">・ 「MYほけんページ」における支払関連の情報提供サービスをさらに充実化
効果	<ul style="list-style-type: none">・ 「MYほけんページ」上で、いつでも給付金請求時の受付情報・お申し出内容確認・処理完了連絡・支払内容などを確認可能

(注) 契約内容等によりお取扱いできない場合があります

以 上