

第3章

「お客様の声」を反映した 改善事例

「事務サービス改革」における改善事例

事例1

新契約第1回保険料の口座振替化

お客さまからのご意見・ご要望

- 申込時に現金で払い込んでいる第1回保険料についてキャッシュレスの取扱いを可能にしてほしい。

⇒改善内容

- ・口座振替扱契約(注)について、第1回保険料を契約成立後に口座振替でお払込みいただく取扱いを2013年4月より開始しました。
(注) 転換契約、一部の金融機関の口座をご指定される契約など、対象外契約があります。
- ・従来のように第1回保険料相当額を申込時に現金にてご準備いただく必要がなくなりました。

5月1日契約日の場合

従来のご契約



初回口座振替契約



事例2

請求書の簡素化

お客さまからの
ご意見・ご要望

- 請求書などの書類について、どこに記入すればいいのかわかりづらい。
- 請求書の指定口座欄の文言がわかりにくい。

⇒改善内容

1. お客さまの記入負担の軽減
 - ・ 記入箇所を「署名・押印」欄と「記入日」欄のみとする請求書の取扱いを開始しました。
 - ・ お受取口座欄につきましても、あらかじめお客さまにご指定いただいた口座情報を請求書に印字いたします。
2. より迅速な手続きの実現
 - ・ 目視による点検から、システムによる点検を行なう項目を増やすことにより、より迅速な手続きを行なっています。

現在、積立配当金お引出し、ご契約者貸付金、お祝金支払いなどの請求書について実施しておりますが、今後も順次、対象となる手続きを拡大してまいります。

お客さまが記入する箇所は
「署名・押印」欄と「記入日」
欄のみ

「保険金・給付金支払」における改善事例

保険金・給付金のご請求において、先進的なIT技術を活用した新たな支払査定支援システムの導入により、より正確かつ迅速なお支払いと、漏れのない確かな請求勧奨を進めています。

事例3

IT技術の積極的活用による「保険金・給付金支払の信頼性向上・迅速化」

お客さまからのご意見・ご要望

- もっと早く給付金を受取りたい。
- 請求手続きをもっと簡単にしてほしい。

⇒改善内容

1. より確実に漏れのないお支払い

- ・診断書等における記載項目を明確化・簡素化し、証明にかかるお客さまのご負担を軽減いたしました。加えて、診断書の取付けがいらぬ「簡易請求」のお取扱い範囲も拡大しています。
- ・また、新システムの導入に伴い、より確実な保険金・給付金等の査定事務に移行しました。

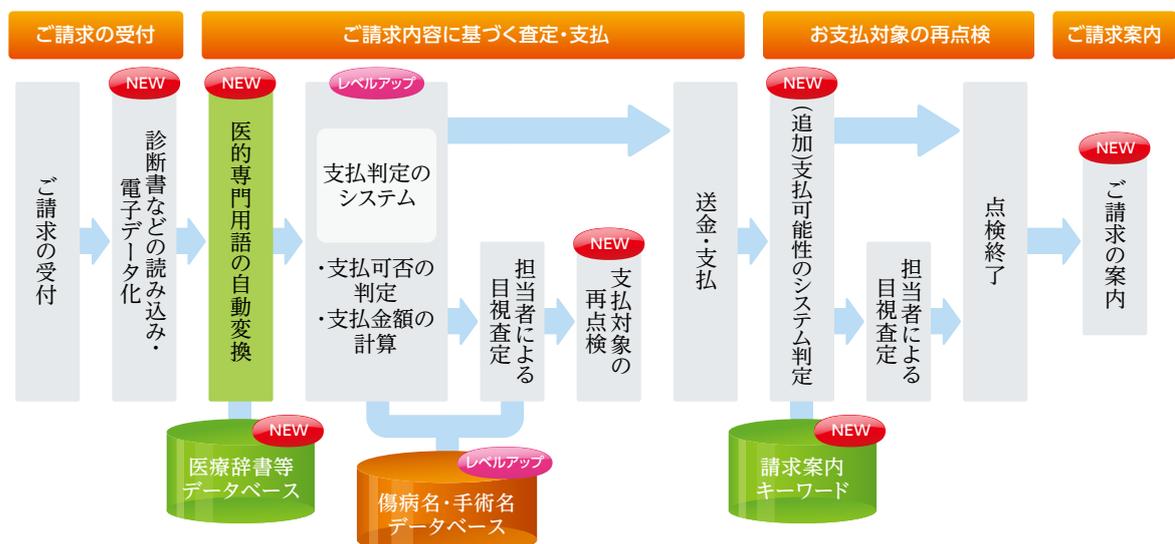
2. より速いお支払いと請求案内の実現

- ・ご請求の受付から請求案内点検(注)までの工程について、IT技術を活用した新たな事務に移行することで、お支払いまでにかかる日数を短縮いたしました。
- (注)お客さまからご提出された診断書等の情報から、ご請求された保険金・給付金の他に、お支払い可能なものがないかを確認し、該当する場合には請求案内を行ないます。

3. より適切かつ効率的な支払事務態勢の構築

- ・新しい「支払査定システム」の稼働に伴って、要員効率を高めるとともに、複雑な判断が要求される業務の担当者を増やすなど、適切かつ効率的な支払事務態勢を構築しています。

保険金・給付金 総合支払査定支援システムの概要



「ご高齢のお客さまへの対応」における改善事例

ご高齢のお客さまに配慮し、わかりやすく、親切な事務サービスの実現に取り組んでいます。

事例4

満期時の手続きや年金受取時における保全サポートチラシの作成

お客さまからのご意見・ご要望

- 請求手続きがわかりにくい。
- どこに記入すればいいのかがわからない。

⇒改善内容

・お客さまから寄せられるよくあるご質問をまとめたチラシを作成し、よりわかりやすくお客さまへご説明できるよう、努めています。

年金のお受取りについてご留意いただきたい事項 (よくあるご質問)

◆年金のお受取りについて

Q1 年金の受取り方法は年1回のみですか？

A1 「毎月払込の他、請求の範囲内(注1)で年4回払、6回分の分割払いが可能です。年金開始の日に受取方法をご選択ください。
(注1)専ら月給や月給の増減等によりお支払いの増減や、お支払いできる分割払いの種類(回数)が異なります。」

Q2 年金開始直前に、有期借付に付いたことがあった場合、年金受取りはどうなりますか？

A2 有期借付の年金の範囲を借付者の法定相続人にお支払いし、ご契約は消滅となります。また法定相続人が継続して年金を受取ることもできます。(注2)
(注2)遺言相続人による年金の繰上げ受取については、一部お取り扱いできない場合がございます。また年金受取人が法定相続人と異なる場合は、法定相続人でなく年金受取人が継続してお受取りいただくことができません。

Q3 「毎歳年金」の場合、なぜ年金を一括受取りするよりも、分割にするとお支払い額が増えるのですか？

A3 「毎歳年金」は、借付者が生存している限り年金をお支払いする商品です。このため、年金開始時の一括受取額は元金と借付利率を考慮した上で計算されています。年金開始直後の元金(元金)よりも少ない金額となります(年金開始後は、年金開始直後まで最新の元金も考慮して計算されています)。

Q4 年金開始時に貸付金(契約借付金)や保険料自動返戻金

A4 年金開始直前に貸付金のご返済が完了の場合は、年金開始直後に借付金(借付金)を返済済とさせていただきます。借付金(借付金)が返済済でない場合は、第1回目の「毎歳年金」の支払日に返済済とさせていただきます。借付金(借付金)が返済済でない場合は、借付金(借付金)を返済済とさせていただきます。

Q5 契約期間により年金受取時の回数が変わりますか？

A5 契約期間によっては年金開始時に回数が変わります。

契約期間	借付期間	年金受取人	年金開始時
10年	10年	借付者	1回
10年	10年	借付者	1回
10年	10年	借付者	1回

◆保険料の払込について

Q6 途中で保険料が払えなくなった場合でも、契約を継続

A6 既定の条件を満たした場合には、払込年金開始にさせていただきますが、変更後の基本年金額は変更前より少なくなります。

主契約保険料払込期間の満了を迎えられるお客さまへのお知らせ

ご加入以後、長年のご愛顧を厚くお礼申し上げます。お客さまのご契約は、もともと主契約保険料払込期間の満了を迎えられます。主契約保険料払込期間満了後の特約保障のご継続に關し、ご留意いただきたい事項がございますので、ご確認ください。

主契約保険料払込期間満了後の特約保障のご継続にあたっては、引き続き特約保険料をお支払いいただく必要があります。

〔特約の保障が最長で継続できるタイプ〕
主契約の保険料が最長で継続できるタイプ。主契約の保障が主契約の保障期間満了まで継続できるタイプ。主契約の保険料が最長で継続できるタイプ。主契約の保障が主契約の保障期間満了まで継続できるタイプ。

主契約の保険料払込期間満了後の特約保障のご継続までの流れについて

特約の保障に関するご案内の解説

主契約保険料払込期間満了後の特約保障料のお支払いに関するご案内をお支払月の4ヵ月前または

特約の保障料のお支払方法のご案内

備前 7日 特約保障料のお支払い

特約保障のご継続

主契約の保険料払込期間満了後の特約保障料のお支払いに関するご案内をお支払月の4ヵ月前または

年金開始を迎えられるお客さまへのお知らせ

ご加入以後、長年のご愛顧を厚くお礼申し上げます。お客さまのご契約は、もともと年金開始を迎えられます。年金開始を迎えられるにあたり、ご留意いただきたい事項がございますので、ご確認ください。

年金開始までのお手続きのながれについて

年金開始に関するご注意事項の解説	必要書類を年金開始日の2週間前までに提出ください。当社の職員に手渡しいただくことも可能です。	年金のお支払い
------------------	--	---------

年金開始手続きに関するご案内を郵送でお届けします。住所、電話番号を変更された際、必ず当社にお知らせください。よう、よろしくお祈りいたします。

年金開始手続き時に提出いただく書類について

お手続きに必要な書類は「年金開始請求書」と「保証証券」です。ただし、保証証券の有無、年金年額やご契約の形態等により、別途必要書類をご提出いただく場合がございます。詳細は、請求書送付時に同封の「年金開始のお知らせ」等にてご確認ください。

年金開始までにご留意いただきたい事項について

年金のお受取方法もご確認ください

「毎月年金受取」の他に「分割受取」「一括受取」等のお受取方法があります。年金の増減、商品によりお取り扱いが異なります。

最終月の保険料について(明治安田・田嶋生命の月給契約で口振振替の場合)

年金開始直前の保険料は年金開始日と口座振替日(当社基本金)の間の期間から保険料の口座振替額を停止するうえ、第1回年金から1ヵ月分(お支払状況により2ヵ月分)を精算させていただきます。

買付金があるご契約の取扱いについて

買付金がある場合、第1回目の年金額から買付金を精算する方法と、積立金(年金原金)から買付金を精算して年金額を再計算(年金額が減額)する方法があります(年金種類、契約形態等によりお取扱いが異なります)。買付金精算後の金額が一定額以下となります。年金としてお受取りいただくことができません。この場合、人間関係等の特約も継続できませんので、お申し込みの取扱いをお断りいたします。

＜裏面もお読みください＞

「広報活動」における改善事例

当社ホームページをより見やすく、使いやすくするため、ホームページを全面リニューアルいたしました。

事例5

ホームページのリニューアル

お客さまからの ご意見・ご要望

- 公式ホームページがわかりにくい、見づらい。
- どこに何が書いてあるかわからない。

⇒改善内容

- 1.お客さまにとって「見やすく」・「わかりやすい」ホームページへ
 - ・文字サイズを大きくするとともに、パネルタイプのボタンを採用し、タブレット型端末でも見やすくなりました。また、商品一覧やご来店窓口検索などのページをスマートフォンで見ることができます。
- 2.コンテンツを充実し、より身近で役立つホームページへ
 - ・「ご契約のお客さま」のページの充実
ライフイベントなど人生の節目に必要な各種お手続きについて、必要な手順・書類等をわかりやすく掲載しています。
 - ・「保険をご検討中のお客さま」のページの充実
保険選びのポイントから、検討前に知っておきたい保険に関する基本的な情報をわかりやすく掲載しています。
 - ・「楽しむ・学ぶ」ページの新設
当社をより身近に感じていただけるよう、キャンペーンなどの楽しめる情報、経済や介護などの学べる情報を掲載しています。
 - ・「お客さまサポート」の新設
お客さまのご相談に対応するため、多く寄せられる質問をQ&A方式に整理するとともに、ご相談窓口や主なお手続き方法を案内しています。

トップページ(PC)



(スマートフォン)



・消費者専門アドバイス制度における「消費者専門家懇談会」でいただいたご意見を反映しています。消費者専門アドバイス制度についてはP22に記載しています。