

方針 7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

超長期にわたる生命保険契約の特性をふまえ、お客さまに「確かな安心を、いつまでも」お届けするために、保険金・給付金等を確実にお支払いすることはもとより、お客さまに寄り添ったあたたかいアフターフォローに努めます。

非対面による活動も組み合わせた MYリンクコーディネーター等によるアフターフォロー

MYリンクコーディネーター等が、ご契約内容や必要なお手続きの有無の確認、お手続きのサポート等、積極的なアフターフォローに取り組んでいるほか、健康増進に向けた取組みに対する継続的な支援にも取り組んでいます。アフターフォローに際しては、対面での対応はもとより、すべてのMYリンクコーディネーター等に配付している営業用スマートフォン「MYフォン」やタブレット型営業端末「マイスタープラス」を活用した非対面での対応も行なっています。今後も、お客さまのご意向にあわせた「Shoulder to Shoulder (ショルダー トゥ ショルダー)」のアフターフォローにより、MYリンクコーディネーター等がお客さま一人ひとりに寄り添ってまいります。

●MYリンクコーディネーター等によるアフターフォロー 【対面 + 非対面(MYフォンのLINE機能等)】

お手続きサポート

保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを完了までサポートします

給付金のご請求 ご住所の変更 受取人などの変更 保険料払込方法の変更 など

将来にわたり、ご安心いただけるようサポート

(MY安心ファミリー登録制度・MY長寿ご契約点検制度・「MYアシスト+」(プラス)制度)

定期点検

毎年、ご契約内容を説明し、「気付かなかった」ということがないように、給付金等のご請求有無を、積極的に確認します

毎年点検 ▶ 節目年齢点検[65歳] ▶ 節目年齢点検[70歳] ▶ 節目年齢点検[75歳] ▶

健活サポート

お客さまにあわせたさまざまなメニューを提供し、健康増進に向けた取組みをサポートします

MYリンクコーディネーター等以外のアフターフォロー

お客さま専用サイト
「MYほけんページ」

「明治安田生命からのお知らせ」

コミュニケーションセンター

「社外専門家(税理士・看護師等)」によるサービスとして、
納税・遺産分割などの相続対策やご自身やご家族の健康に関する相談を
オンラインにて無料で行なっています

お客さまへの有益な情報の提供とオンライン手続きの充実

社会保障制度や必要な保障内容・保障額、最新の商品・サービス、お住まいの地域における行政サービスなど、お客さまにとって有益な情報の提供に取り組んでいます。また、お客さまの利便性向上を企図し、個人保険のお客さま専用サイト「MYほけんページ」でご自身にて各種お手続きができるよう機能拡充に取り組むとともに、企業保険のお客さまに対しては、「MY法人ポータル」や「みんなのMYポータル」をご提供しています。

●お客さま専用サイト「MYほけんページ」・「MYほけんアプリ」

「MYほけんページ」は“いつでもどこでも”ご利用いただけるお客さま専用サイトです。Web上でご契約内容の確認や給付金請求等の各種お手続きを実施いただけます。また、「MYほけんアプリ」では、生体認証(指紋等)を活用し、より安全に、よりスムーズに「MYほけんページ」へログインいただけます。健康管理機能等も搭載し、お客さまのさらなる利便性向上に向け、コンテンツを順次拡充していきます。



●企業保険の窓口ご担当者向けサイト「MY法人ポータル」

当社の企業保険のご契約者の事務を効率化する無料のインターネットサービスです。保険金・給付金請求書等のお手続き書類をダウンロードし、入力・印刷することができます。また、加入者の異動手続きや各種データの送受信を「MY法人ポータル」上で行なうことにより、ペーパーレスでのお手続き等が可能です。

団体窓口ご担当者
MY法人ポータル



各種報告・
申請の
電子処理

各種
データの
電子提供

明治安田生命
当社ホストシステム



●企業保険の従業員等向けサイト「みんなのMYポータル」

「みんなのMYポータル」は、従業員・所属員さま向けの専用ポータルサイトであり、スマートフォンやタブレットを使って、給付金請求等のさまざまなサービスをご利用いただくことができます。

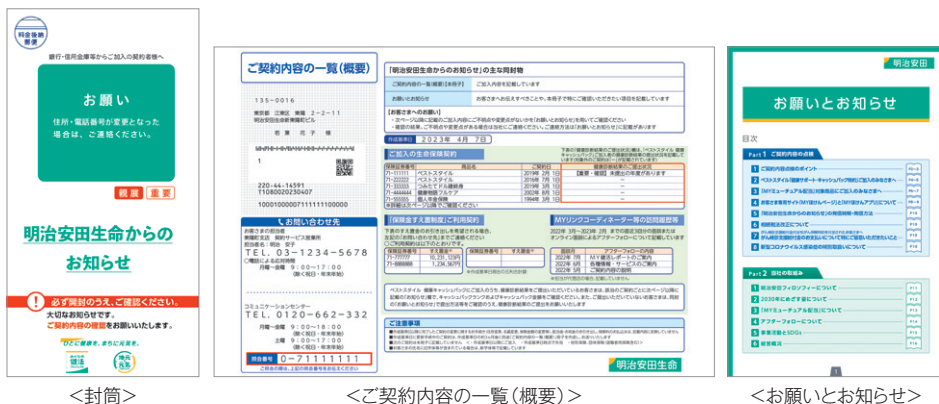
また、「みんなのMYポータル」はスマートフォンアプリとしても展開し、企業・団体の窓口と従業員・所属員をつなぐコミュニケーションツールとして活用いただけるよう、団体・企業ごとにニュースの発信や掲示板機能等を搭載しています。



方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

●「明治安田生命からのお知らせ」の発信

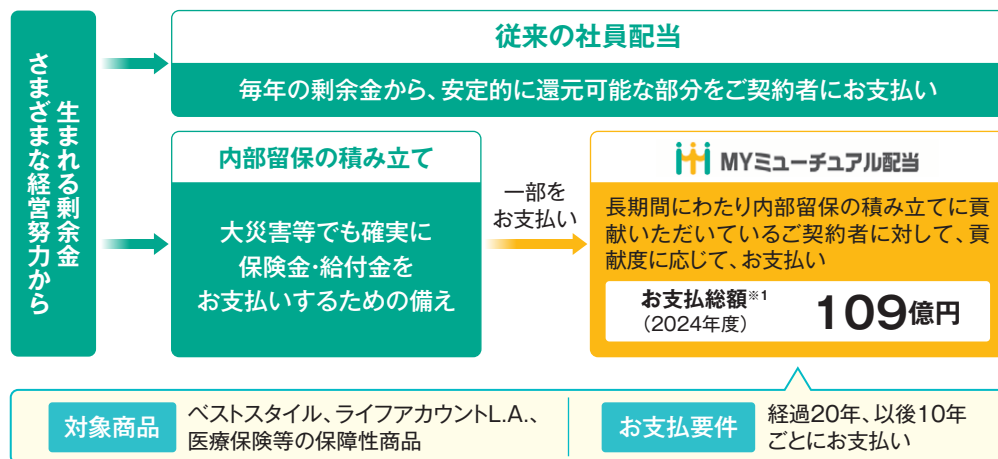
毎年、ご契約者のみなさまにご契約内容をご確認いただくために、「明治安田生命からのお知らせ」をお送りしています。



※ecoシリーズ商品のご契約については、はがき形式でお送りしております。ご契約内容はお客さま専用サイト「MYほけんページ」からご確認いただけます。

MYミュチュアル配当

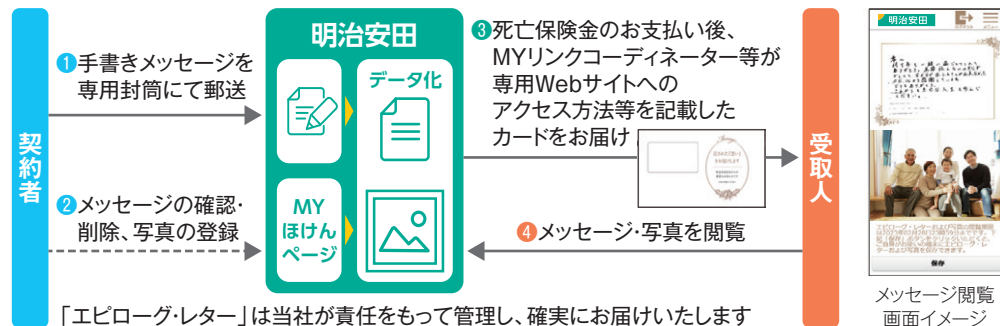
長期間にわたり内部留保の積み立てに貢献いただいているご契約者に対して、内部留保への貢献度に応じて還元する新たな配当を2021年度に創設し、以来毎年、お客さまへのご案内・お支払いを行なっています。



※1 2023年度決算における社員配当準備金繰入額(MYミュチュアル配当分)になります。

「エピログ・レター」サービスのご提供

ご契約者から、受取人さまへの「想い」等を記した手書きメッセージを画像データとしてお預かりし、保険金お支払い後、受取人さまに画像データへのアクセス方法を記したカードをお届けする「エピログ・レター」サービスをご提供しています。



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」

事務・サービスに関する専門知識を有し、全国の営業部・営業所等に所属する事務サービス・コンシェルジュが、MYリンクコーディネーター等とともにお客さまを訪問し、保険金・給付金のご請求などの「お手続きサポート」や各種「サービスのご案内」を行ないます。



●「お手続きサポート」

保険金・給付金のご請求をはじめ、ご契約にかかわる各種のお手続きを対面で完了までサポートします。お客さまのご意向にあわせ、対面のほか、オンラインでのお手続きサポートも実施しています。

お手続きの一例

- 保険金・給付金のご請求手続き
- ご高齢のお客さまのご請求手続き
- ご契約者さま以外(相続人等)からのご請求手続き等

●「サービスのご案内」

ご遺族向けサービス	死亡保険金のお支払いとあわせて、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」を使用しご案内します
その他のサービス	信託商品・関連サービス「MYトラストボックス」や「MYほけんページ」など、各種サービスについてご案内します

方針7 お客さまに寄り添ったアフターフォローの充実

ご高齢者向けのアフターフォロー

●MY長寿ご契約点検制度

長寿祝いの節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先・受取人等の変更の有無を当社から主体的に確認し、その後のお手続きまでサポートする制度です。

MY長寿ご契約点検制度確認者数 (2024年1月確認分まで) ▶ **約90.3万人**(対象者の97.6%)

●MY安心ファミリー登録制度

あらかじめご契約者以外の連絡先(第二連絡先)を登録いただき、当社からお送りする各種ご案内が届かない場合や、大規模災害が発生してご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただく制度です。

●「MYアシスト+(プラス)」制度

視力・聴力の低下やご病気などで、書類記入や画面入力が困難であるなど、「ご自身でお手続きが難しいお客さま」をサポートする制度です。

●契約者手続サポート制度(保険契約者代理特約)

ご契約者が認知症で意思表示できない等、自らご契約に関する手続きを行なうことができない特別な事情がある場合に、あらかじめ指定した「**保険契約者代理人**」が、ご契約者に代わって所定の手続きが可能となる制度(特約)です。

●ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口

ご高齢のお客さま専用のフリーダイヤルとして、自動音声によるお申し出用件選択(電話機によるプッシュ操作)を経由せずに電話対応者に直接つながる「**ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口**」を設置しています。

明治安田発案のサウンドアーチ 一声の架け橋—
電話音声を明瞭に変換する機器をお問い合わせ窓口等に導入し、実際のお客さまとの通話で活用しています



サウンドアーチの取組みによって
2023年度 ACAP消費者志向活動表彰
「消費者志向活動章」を受賞

お客さまとのコミュニケーション手段の拡充

耳や言葉が不自由なお客さまからのお問い合わせに対応する「**手話リレーサービス**」や「**外国語でのお問い合わせ窓口**」を設置しています。

また、対話型自動応答サービス「**AIチャットボット**」や自動音声応答サービス「**ボイスボット**」も導入しています。

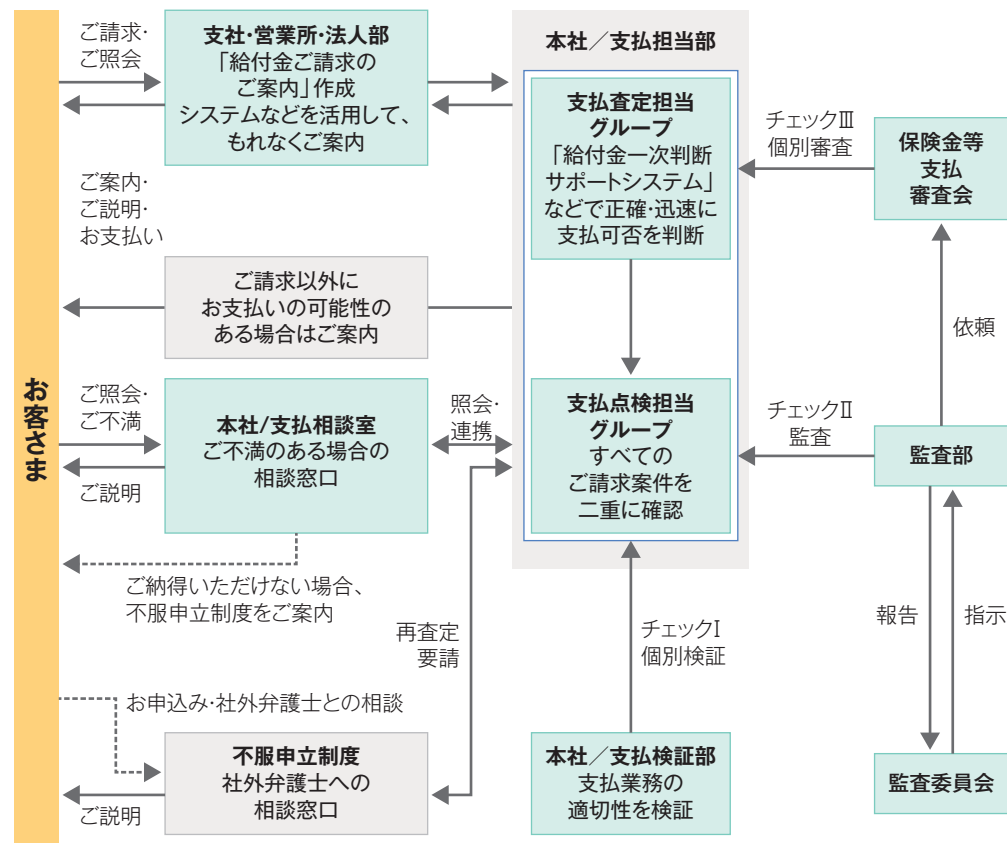
「AIチャットボット」をスマートフォンでさらに詳しく



保険金・給付金等の確実なお支払い

保険金・給付金等の確実なお支払いのために、正確かつ迅速にお支払いすること、ご契約内容に基づいて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基本方針に掲げ、全社をあげて取り組んでいます。

■「確かなお支払い」のためのチェック体制



保険金等のお支払状況や、保険金・給付金のお支払いに関する不服申立制度のご利用状況等については当社ホームページに掲載しています。

「保険金・給付金等の確実なお支払い」をスマートフォンでさらに詳しく





お客さまからいただいた「感謝の声」

お客さまに寄り添った活動を通じて、2023年4月から2024年3月にかけて、219,955件の「感謝の声」をいただきました。
お客さまからいただいた「感謝の声」の一例をご紹介します。

事例
1

闘病中のお客さまの ご家族からの声

担当のAさんには、昨年、妻ががんになってから、不安なときや転移がわかったときに相談にのってもらい、とても心の支えになりました。毎月入院、通院の繰り返しで、道のりは長いですが今後もよろしくお願いします。

事例
2

聴覚に障がいのある お客さまからの声

私は聴覚に障がいがありますが、担当のBさんは、いつも筆談やメモアプリを使って時間をかけて丁寧な説明をしてくれるので、感謝しています。また、LINE等を使い、さまざまな情報を定期的に届けてくれるので、面談時以外にもコミュニケーションが取れてうれしいです。

事例
3

震災時の対応に関する お客さまの声

能登半島地震の際、大きな揺れで混乱していたところ、担当のCさんがすぐに安否確認の連絡をくれ、不安に感じていること等について話を聞いてもらっているうちに気持ち楽になりました。こういう時に頼れる担当者がいてくれて本当に良かったです。

事例
4

「エピローグ・レター」*を 受け取られた受取人さまからの声

夫は闘病生活を送っていましたが、治療の甲斐なく亡くなりました。しばらくして担当のDさんが、夫が生前に書いた「エピローグ・レター」を届けてくれました。メッセージは「今までありがとう」のひと言だけなのが夫らしいです。でも、なんだか耳元で声が聞こえた気がして、涙が止まりませんでした。届けてくれてありがとう。

*P22参照

事例
5

行政サービス等に関する 情報提供に対するお客さまの声

小さな子どもと二人で転居してきたばかりで、自治体のサービス等がわからずに困っていたところ、担当のEさんが、私の立場にたって子育て支援等に関する地域の情報を調べて、教えてくれて助かりました。今後は、担当の方に何でも相談できるのでとても心強いです。

事例
6

健康に関する情報提供等 に対するお客さまの声

家族の介護や仕事で忙しく、なかなか自分の健康やリフレッシュのための時間がとれない状況でした。その悩みを相談したところ、担当のFさんが、短い時間で続けやすい体操やストレッチの動画等の健康情報を定期的に届けてくれるので、介護をしながらの会話のネタにもなり助かってます。