

明治安田生命の想い

東日本大震災の経験から学んだこと

東日本大震災のときには、担当のMYライフプランアドバイザー（営業職員）および役職員が被災地のお客さまの安否を確認するために懸命な訪問・支援活動を行ないました。その際、古い住所のままのご契約の確認や受取人を変更していないご契約の請求（お支払い）手続きには時間がかかりました。

そして、この経験をもとに90歳以上のすべての契約者様への「請求確認」*調査を行なったところ、当初確認できた方は約7割にとどまり、なかにはすでにお亡くなりになった方のご契約が約600件あることが判明するなど、当社からの積極的なアクションの必要性を痛感いたしました。

今後、ますます進む超高齢社会をふまえて、これまで取り組んできた定期訪問活動（安心サービス活動）に加えて、2015年4月から「MY長寿ご契約点検制度」を創設し、「請求確認」*と「連絡先確認」を行なってまいりました。

※「請求確認」とは

「請求確認」

お客さまからお申し出がなくても、ご請求いただける保険金・給付金がないかを当社が積極的に確認



進化

「請求案内」

お客さまから保険金・給付金のご請求があった際、ほかにもご請求いただける保険金・給付金がないかを調査・確認し、積極的に請求をご案内

私たちは「人に一番やさしい生命保険会社」をめざし、
今までも、これからも、大切なお客さまへの
アフターフォローを続けてまいります

ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口
担当者に直接つながり、ゆっくり丁寧に対応いたします。

コミュニケーションセンター

☎ 0120-809-127 ☎ 0120-662-332

月曜～金曜 9:00～18:00 / 土曜 9:00～17:00（いずれも祝日・年末年始を除く）

※お問い合わせは

契約者ご本人さま（保険金・給付金のご請求は被保険者様または受取人様）からお願いいたします。

「MY長寿ご契約点検制度」の 取組みについて

アフターフォローの明治安田生命
お客さまに、そう感じていただくために



明治安田生命

超高齢社会が進むわが国で、大切な保険金・給付金などを確実にお支払いすること それが一生涯にわたる保障を提供する、私たち明治安田生命が果たすべき役割だと考えて、この制度を作りました

「MY長寿ご契約点検制度」の対象の契約者様

77歳(喜寿)

90歳(卒寿)

99歳(白寿)

108歳(茶寿)

111歳(皇寿)

「MY長寿ご契約点検制度」の流れ

STEP

1

「MY長寿ご契約点検制度のご案内」はがきの郵送

お誕生月の前月に往復はがきを郵送いたします。ご住所の変更や保険金などのご請求の有無を記入のうえ、当社にご返送いただくか、フリーダイヤルにお電話のうえご回答いただきますようお願いしております。

お伺いたい事項	ご回答欄	
① 郵便物のお届け先住所に変更はございませんか	なし	あり
② 「保険金請求」や「契約者・受取人変更」はございませんか	なし	あり

〒113-0016 東京都江東区東陽2-2-11
明治安田生命
フリーダイヤル: 0120-809-127
月曜～金曜 9:00～18:00 (年末年始・祝日除く)
土曜 9:00～17:00

「MY長寿ご契約点検制度」について
お客さまからメッセージをいただきました

お客さまの声

一人暮らしの高齢者が増えており、物忘れも多くなるため安心です。(70代/宮城県)

確認のはがきが届きました。年齢を重ねていっても、安心してお世話になれる会社ですね。(70代/福島県)

お客さまのご要望に応じて、担当者がお手続きやご説明にお伺いしております

お客さまからはがきの返信がない場合、お電話でご回答がなかった場合 **STEP 2**へ

「MY安心ファミリー登録制度」のご案内

当社では高齢の契約者様への連絡や大規模災害時における契約者様への連絡を確実にこなすため、ご家族等の連絡先登録をおすすめしております。



契約者様に連絡がつかない場合に
第二連絡先に契約者様の連絡先を確認

※契約者様以外の連絡先(第二連絡先)を登録いただき、契約者様との連絡がつかない場合などに、第二連絡先に契約者様の最新の連絡先を確認させていただく制度

STEP

2

当社コミュニケーションセンターからのお電話

契約者様に当社からお電話を差しあげて、保険金のご請求などについてお伺いしております。お留守などの場合でも、最低3回はご連絡を差しあげております。

お電話でも確認できない場合…

返信はがきを紛失されていたりお忘れになっている場合を想定し、念のため、**ご返信の依頼を強調した**文面のはがきを再度郵送しております。

お客さまのご要望に応じて、担当者がお手続きやご説明にお伺いしております



背景

はがきの返送が無かったため、当社から複数回お電話を差しあげました。契約者様から折り返しご連絡をいただき、契約内容の確認をさせていただきました。

お客さまの声

ご連絡いただいたおかげで、契約内容などを改めて確認できました。普段は一人暮らしのため、色々なお話もできて嬉しかったです。(70代/広島県)

90歳以上の契約者様

はがきやお電話で確認できない場合

STEP 3へ

STEP
3

すべての方の確認をさせていただきたい…という強い想いで 当社職員による訪問

お住まいや連絡先が変わっているケースでは、直接、当社職員がお客さまを訪問・面談させていただき、契約者様ご本人の状況を確認しております。

大切なことを確かめるために、
明治安田生命は会いに行く。



背景

転居により、契約者様と連絡を取れませんでした。当社職員がご登録住所に投函したお手紙がきっかけとなり、ご家族からご連絡をいただき、契約者様の状況確認ができました。

お客さまの声

高齢のため娘のもとに身を寄せており、はがきや電話に気付きませんでした。担当の方がメモを残してくれたおかげで、現住所への変更ができました。(90代/新潟県)