

すべてはお客さまの「あんしん」のために

明治安田生命の3つのアフターフォロー

MY長寿ご契約
点検制度

MY安心ファミリー
登録制度

「MYアシスト+(プラス)」
制度

災害で連絡が
つかないとき、
私の保険は
どうなるの
かしら？



もしものときに連絡がつきますか？

ご連絡先をしっかりとフォロー！

当社から契約者様への連絡を確実なものとして



MY安心ファミリー登録制度

2014年10月～

あらかじめ契約者様以外のご連絡先(第二連絡先)を登録いただき、契約者様に連絡がとれない場合などに、第二連絡先に契約者様の最新のご連絡先を確認させていただく制度です。



当社



不着・連絡不能



契約者様



第二連絡先

契約者様のご連絡先を確認

お客さまの声

高齢の夫婦2人暮らしで、地震や自然災害のニュースを耳にする度に不安がありました。この制度に登録して、万が一のときに備えることができ、とても安心しました。(60代/愛知県)

65歳以上の
登録者 約**125.4万人** (※1) | 登録率 **77.4%** (※1)(※2)

(※1) 2023年3月末時点 (※2) 65歳以上の契約者様における登録率 [MYリンクコーディネーター(営業職員)担当契約]

昔入った契約、
そのままになってるなあ。
節目の年齢で、連絡が
あるといいんだけど...



お変わりございませんか？

ご契約をしっかりとフォロー！

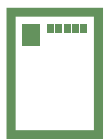
長寿祝賀の節目に、保険金のご請求や受取人変更がないか等、当社からお伺いします



当社独自 MY長寿ご契約点検制度

2015年4月～

喜寿(77歳)や卒寿(90歳)など、長寿の節目を迎えるお客さまに、はがきや電話、直接訪問で保険金等のご請求やご連絡先・受取人の変更がないか確認し、その後のお手続きまでサポートする制度です。



往復はがきの送付

返信が
ない場合



電話による確認

連絡が
とれない
場合



訪問による
確認

(90歳以上の方を
対象に実施)

90歳、99歳、108歳、
111歳の確認完了率 **99.5%**

(※) 制度発足以降の累計(2023年3月末時点)

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ます

お客さまの声

保険のことは亡くなった妻に任せており、はがきが届かなければ気が付きませんでした。必要な手続きについてすぐに訪問してくれたので、大変助かりました。(80代/栃木県)



お手続きでお困りのことはございませんか？

最近、書類や画面の文字が読みづらくなってきたわ

視力



会話が聞き取りづらくなってきた

聴力



文字を書いたり署名したりするのが難しくなってきたなあ

筆記



代筆してくれる身内も近くにいないしなあ

お手続きをしっかりサポート!ご自身でのお手続きが難しいお客さまのお手伝いをします

「MYアシスト+(プラス)」制度

2018年4月～

視力・聴力の低下やご病気などで、書類の記入や画面入力が困難であるなど、「ご自身でのお手続きが難しいお客さま」のいっそうの利便性向上を目的とする制度です。

当社職員による代筆

丁寧な説明と聞き取り

代筆

- ご自宅等に当社職員が訪問し、お手続きの代筆をいたします(本制度に登録がなくても利用可能です)

アシスト・デスクを設置

ご要望内容に応じてサポート

お客さま ご連絡 → 当社

- 登録番号からご契約やアシスト項目を確認し、お手続きをサポートします



- ご契約内容やお手続きについて、専任の担当者が専用の電話やメールで直接回答します

「MYアシスト+(プラス)」制度 登録件数 **2,763件**

(※)制度発足以降の累計(2023年3月末時点)

お客さまの声

入院後、言語に後遺症が残っていましたが、アシスト・デスクを利用して無事請求手続きができました。わかりやすく対応していただきありがとうございます。(50代/北海道)

お電話によるお問い合わせ窓口

高齢のお客さま専用窓口

オペレーターに直接つながり、ゆっくり丁寧に対応します

☎ **0120-809-127**

コミュニケーションセンター

☎ **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)

※当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から、通話内容を録音しております

チャットサービス等、さまざまな窓口を用意しています

お客さまサポートはこちらから

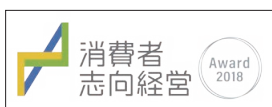


保険金詐欺等の金融犯罪にご注意ください

当社では、お客さまからのお申し出によるお手続き以外で、保険証券・請求書・公的書類等をお預かりすることはございません。

当社の「お客さま志向」の取組みが評価されて、2018年度(第1回)消費者志向経営優良事例表彰

「消費者庁長官表彰」を受賞しました!



当社におけるお客さまに関する情報の取扱いについては、ホームページをご覧ください。
<https://www.meijiyasuda.co.jp/>

明治安田生命保険相互会社

本社 〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-1-1

JS23173 65896 2023.08