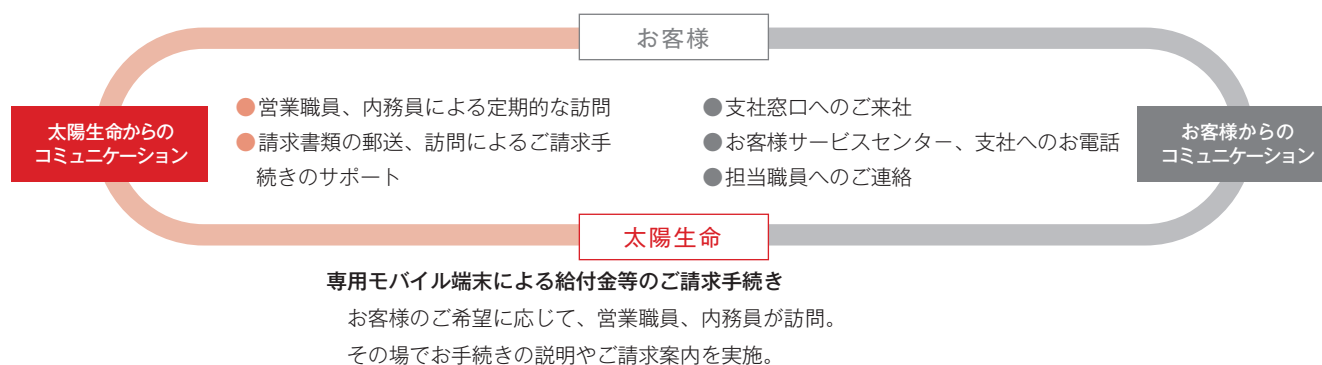


## 保険金・給付金のお支払い

当社では、正確かつ迅速に保険金・給付金をお支払いすることが、お客様からの信頼を得る第一歩であると考えています。生命保険の役割が最大限発揮されるよう、保険金・給付金のご請求時におけるサービス向上のため、さまざまな取組みを行っています。

### ● 保険金・給付金を確実に受け取りいただくためのご案内

お客様サービスセンターや支社でお客様から保険金・給付金のご請求を受け付けられた際には、郵送によるご案内のほか、担当営業職員や内務員が直接お客様のご自宅等を訪問し、ご請求手続きのサポートやお手続きに関する情報提供を行う活動を進めています。



また、保険金・給付金のご請求・お受取りに際して、お客様のご理解をより深めていただくため、お手続きの流れやお支払いの具体的な事例等をまとめた冊子「お手続きガイドブック」を作成し、お客様へ配付しています。

### ● お客様に安心してご請求いただくための取組み

お客様のご請求時における利便性向上のため、専門知識を有する内務員がお客様を訪問する「かけつけ隊サービス」に加え、担当営業職員においても専用モバイル端末による給付金等のご請求手続きを取り扱っています。お客様は、担当営業職員等が入力したご請求内容を確認し、端末上で自署するだけで手続きが完了しますので、ご請求手続きに係るお客様のご負担が大幅に軽減されます<sup>(※)</sup>。

このほか、シニアのお客様が診断書を取得できずご請求手続きに苦慮される場合に、当社内務員が診断書の取得を代行するサービスや、専用モバイル端末での手続きを依頼できるご親族が身近にいらっしゃらない場合に、当社内務員が代行手続きを行うサービス、視覚障がい等により端末画面上に表示される内容を読むことが困難な場合に、代行手続き時に代読を併せて行うサービスを展開しています。

(※) 当専用モバイル端末の「給付金手続き画面」は、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が、優れたコミュニケーションデザインを表彰する「UCDAアワード2020」の「生活保障：保険金・給付金の請求書部門」において、最優秀賞にあたる「UCDAアワード2020」を受賞しています。

#### ■ UCDAアワードを受賞した「給付金手続き画面」



### ● お客様のさまざまなニーズにお応えするための取組み

2020年3月より、給付金等のご請求手続きに関して「太陽生命マイページ」をご利用いただくことで、ご請求からお支払いまでがインターネットで完結できるようになりました。

お客様は必要となる書類をスマートフォンなどで撮影し、「太陽生命マイページ」にアップロードすることにより、最短10分程度での給付金等のお受け取りが可能です<sup>(※)</sup>。

(※) 請求内容（診断書が不要）や受付時間など受付の状況により異なります。

### ● 適切に保険金・給付金をお支払いするための態勢強化

当社では、保険金・給付金を適切にお支払いするための態勢強化に継続して取り組んでいます。

お客様の声を活かした業務改善への取組みや、保険金・給付金の支払査定に関する判断の妥当性について、社外有識者からの助言を得るため「サービス品質向上専門委員会」を設置しています。

また、診断書の記載内容をデジタルデータ化し、傷病・手術コードへ自動変換した結果を支払査定業務に活用するとともに、ご請求いただいた入院や手術以外のお支払いの可能性についてもご案内しています。さらに、正確かつ迅速なお支払いを通じて、より一層お客様にご満足いただけるよう、支払査定の自動化を推進しています。