

保険金等を適切にお支払いするための体勢強化に向けた

取り組みとその成果について

～この半年間の支払管理態勢強化に向けた主な取り組み内容
(平成 21 年 3 月～平成 21 年 8 月)～

1. ITを活用したより正確なお支払い

－診断書内容のデジタルデータ化による請求案内漏れ等の未然防止－

弊社は、業界団体である生命保険協会が推進している、医療機関による診断書電子化システム(機械印字化、データベース化)の病院への導入・普及に協力しております。

また、弊社独自の取り組みとして、平成 20 年 5 月より、お客さまへのお支払いが終了次第、お客さまからご提出いただいた診断書の内容をデジタルデータに変換しております。これを利用して平成 20 年 12 月からは、お支払い後、速やかに支払漏れや請求案内漏れがないかについてシステムの検証を行っております。

この結果、入退院日等の誤入力に起因する誤払いの早期発見が可能となったほか、傷病名・手術名に応じた正しいお支払いが行われているかについて、より精度の高い検証が可能となりました。さらに、請求案内漏れの主な原因であった診断書所見欄(医師の自由記入欄)の記載内容についても、お支払いできる可能性があるかどうかを従来の目視によるチェックに加えてシステムによるチェックも行い、お支払いできる可能性がある場合にはお客さまに適切なご案内を行うことができる態勢としました。

また、診断書データを蓄積することにより、請求案内漏れを未然に防止するための一層の態勢強化に取り組んでおります。例えば、それぞれの疾病に対する治療(手術等)の内容や合併症の情報とその発生確率、再入院の可能性のデータ等を収集・蓄積し、この結果を査定者教育等に活用しております。これにより支払査定者は、疾病名に応じて、行われる可能性の高い手術が施されていないか等、特に留意すべき手術や疾病、後遺症等を念頭においた査定を行うことができるようになります。このように査定内容をより充実させることで、請求案内漏れの未然防止につながるものと考えております。

2. お客様からのご請求・ご照会時の確実なご案内・ご説明

A. ご請求受付時のご説明・ご案内態勢の強化

平成 20 年 12 月に開発した「受付シミュレーター」(通報受付画面の模擬版)を平成 21 年 4 月までに全国の営業拠点へ配置し、各営業拠点の内務員が、標準化された正しい受付手順を習得することができる環境を整備しました。これにより、コールセンターのみならず全国の営業拠点にお

いても、お客さまからのご請求をお受けする際に、確認漏れのない正確な受付ができるよう担当者のレベルアップを図り、ご請求受付時のご案内漏れを未然に防止する態勢を整備しました。

B. 携帯電話によるお支払いに関する相談の受付

営業職員がお客さまから保険金等のお支払いに関する相談を受けた際に、携行する携帯電話のテレビ電話機能を活用して、お客さまが、弊社支払相談室の職員に直接ご相談いただける仕組みを平成 19 年 12 月より順次導入し、平成 21 年 5 月に全国の営業拠点での利用を開始しました。これにより、専門的な知識が必要となるご相談に対しても、直ちに専門部署の担当者がお応えできる態勢を整備しました。

3. 従業員に対する支払教育の強化～社内資格制度の創設

弊社は、支払査定者に対して、生命保険協会が実施する「生命保険支払専門士試験」の受験を義務付けております。また、全国の営業拠点に配置している「お支払いアドバイザー」にも、「支払専門士試験」と同水準の内容や受付・支払業務の実務知識を習得させることを目的として、社内資格「お支払いトータルコンサルタント」を設けました。平成 21 年 1 月に第 1 回試験を実施し、143 名が有資格者となっています。同試験は、平成 21 年度以降、受験対象者を営業拠点の全内務員に拡大します。

さらに、営業職員・顧客サービス職員についても、通報受理を中心としたお客さまへのより丁寧で漏れのないご案内を行うことを目的に、独自の社内資格試験「お支払いコンサルタント試験」を設けました。平成 21 年 7 月に第 1 回試験を実施し、営業職員で約 6,200 名、顧客サービス職員で約 830 名が受験しました。