

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 9 月～平成 22 年 2 月)～

1. お客さまからのご請求・ご照会時の丁寧でわかりやすいご案内・ご説明

A. 通報受付時説明項目の改定(平成 21 年 9 月)

お客さまより保険金・給付金のご請求を受け付ける際に、よりわかりやすく、請求漏れなどが生じないように、ご請求受付時の説明項目の内容を改めました。

B. 支社におけるご請求受付・ご案内の強化(平成 21 年 4 月より継続的に研修実施)

保険金・給付金等のご請求受付や各種ご案内を、従来は主に本社コールセンター(お客様サービスセンター)でお受けしておりましたが、支社においてもより丁寧で的確なご請求受付・ご案内ができるよう、平成 21 年 4 月より「[受付シミュレーター](#)」(平成 20 年 12 月 24 日付ニュースリリース「[受付シミュレーター](#)を導入」をご参照)を全支社に配備し、担当者のレベルアップを図っています。

2. お客さまへの迅速・確実なお支払い

A. 診断書デジタル化データの活用による、支払後点検の精度向上および迅速化 (平成 20 年 12 月より)

診断書記載内容をデジタルデータ化し、お支払い内容との整合性を、支払後システム的に突合せするなど点検に活用することで、支払後点検の精度向上を図るとともに、速やかに点検を行う態勢を整備しました。

B. より早く確実に保険金等をお受け取りいただくためのご案内の充実(平成 22 年 1 月)

ご請求をいただいたものの、例えばお客さまから請求書類の返信がないためにお支払いができないお客さまに対して、書類提出を改めてお願いする頻度やタイミングを見直し、ご案内のさらなる充実を図りました。

3. 従業員に対する支払教育の強化

A. 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

弊社では、本社所属の支払査定者全員に対して、生命保険協会が1年に1回実施する「生命保険支払専門士試験」の受験を義務付けており、平成22年1月現在、有資格者占率は100%となっております。

B. 社内資格「お支払いトータルコンサルタント」「お支払いコンサルタント」の受験

支払査定者と同水準の査定ノウハウや受付・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、全支社へ配置している「お支払いアドバイザー」を対象に平成21年1月に第1回試験を実施しました。平成22年2月に実施する第2回試験より受験対象者を全支社の全内務員に拡大いたします。

また、営業職員・顧客サービス職員についても、お客さまに、より丁寧で漏れのないご案内ができるよう、ご請求受付時の対応や知識習得を目的とした社内資格「お支払いコンサルタント」を設け受験を勧奨しております。