

## 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 22 年 3 月～平成 22 年 8 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. ご請求書類等をより迅速にお届けし、丁寧でわかりやすいご案内をする活動の徹底 (平成 22 年 7 月)

保険金・給付金のご請求受付時に、お客さまお一人おひとりにさらに丁寧でわかりやすいご案内を行うために、営業職員や顧客サービス職員がご請求書類を持参し、お客さまに十分なお説明を行う活動を全社的に一層推進しました。

#### 2. 保険金等請求に関するコンサルティング力向上のための教育の充実

##### A. お支払いアドバイザー向け教育の充実(平成 22 年 4 月)

営業職員をはじめとする支社の全所属員に対して、保険金等のお支払いに関する研修を行うため、平成 19 年 5 月より、全支社へ「お支払いアドバイザー」を配置しています。平成 22 年 4 月に「お支払いアドバイザー教育計画」を改定し、全支社・全「お支払いアドバイザー」のさらなるレベルアップや均質化を図るために、改めて経験を加味した階層別の教育計画を明確に定め、教育の徹底を図っています。

保険金等の請求に関するコンサルタントとして、受付からご請求までの全過程においてお客さまのニーズに対応できるスキルを高め、お支払いサービスの品質向上に努めてまいります。

##### B. 営業職員・顧客サービス職員・内務員向け教育の充実(平成 22 年 7 月)

平成 21 年 7 月、ご請求受付時の対応やお支払いに関する知識習得を目的とした社内資格制度「お支払いコンサルタント」を導入しました。

営業職員・顧客サービス職員全員の資格取得を目指し、第 1 回試験以降に入社した職員など、資格未取得者を対象として、平成 22 年 7 月に第 2 回目の試験を実施し、約 3,000 名が受験しました。今後もお客さまに、より信頼いただけるよう継続的に研修を実施し、支払品質のレベルアップを図ってまいります。

### 3. お客さまへの迅速・正確なお支払い

#### A. 診断書内容のデジタル化による新たな支払査定体制の確立に向けた取り組み (平成 22 年 4 月)

平成 20 年 5 月より、お客さまからご提出いただいた診断書の記載内容のすべてをデジタルデータに変換しています。これまで、デジタルデータをお支払い後の点検や査定者教育に活用してきましたが、平成 22 年 10 月より支払査定業務にも活用する予定です。人とシステムの両方で診断書の内容をチェックすることにより、査定の精度を大きく向上させ、正確かつ漏れのないお支払いを実現させてまいります。

### 4. お客さまへのご案内文書の充実

#### A. お支払い時のお客さまへの文書を、より丁寧でわかりやすい内容に改定 (平成 22 年 7 月)

お客さまから寄せられた「お客様の声」にもとづき、お客さま宛てのご案内文書等をより丁寧でわかりやすい内容に改めました。これらのご案内文書については、支払審査専門委員会の社外委員(消費者団体役員、弁護士、医師、学識経験者)による審議を経て改定を実施しています。

ご請求時にお客さまへ送付する「保障内容一覧」については、1 回の入院における支払限度日数を表示するとともに、入院限度日数の説明文を追加、特定疾病や介護保障に関する説明箇所の見直しを行い、より丁寧でわかりやすい表示・表現としました。また、「お支払いのご案内」や他のご案内文書についても、専門用語を極力使用しない等、お客さまの視点からよりわかりやすく明確な表現に改めています。

### 5. 商品の見直し

#### A. シンプルでわかりやすい商品ラインアップの構築

「保険組曲Best」は、シンプルで保障内容がわかりやすいため、保険金等の請求も行きやすい商品です。平成 20 年 10 月の発売以来、既存商品についても順次「保険組曲Best」への集約を進めています。

具体的には、平成 22 年 3 月に「保険組曲Best」で同種の保障を提供している商品(超エール、とことん介護、ハッピー・チケット、ロング・フォー、定期保険、一生健命)の販売を停止しました。また、7 月には「保険組曲Best」の商品ラインアップに個人年金保険を追加し、既存商品である「My 年金」の販売を停止しました。