

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 8 月～平成 23 年 1 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行う活動の徹底

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

営業職員をはじめとする支社の全職員に対して、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のために、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 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ました。試験後も継続して研修を実施し、お客さまにより信頼いただけるようお支払いサービスの品質向上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. 「診断書デジタルデータ」を保険金支払査定業務に導入

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、お支払い後の点検や査定者教育に活用してきました。

平成 22 年 10 月より、この診断書デジタルデータを保険金等のお支払い査定業務に導入しました。診断書のデータを査定業務に必要な傷病コード・手術コードへ自動変換するほか、診断書所見欄(医師の自由記入欄)を自動的に解析して「お客さまが気づかれていないお支払事由に該当する可能性のある内容」についてもご案内を徹底いたしました。今後とも、より正確で迅速なお支払いを推進してまいります。