

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 23 年 2 月～平成 23 年 7 月)～

1. お客様からのご請求・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、お客様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、お客様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. 適切なお支払いに向けたさらなる教育の充実

A. 営業職員・顧客サービス職員・内務員向け教育の充実

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、全支社のさらなるレベルアップのために、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。

また、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」を平成 21 年 7 月に導入し、全職員の資格取得を目指しております。平成 23 年 7 月には前回試験(平成 22 年 7 月実施)以降入社した営業職員・顧客サービス職員など、資格未取得者を対象として、第 3 回目の試験を実施しました。

これらにより保険金等の請求に関するコンサルタントとして、保険事故発生の第一報からご請求までの全過程においてお客様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. 査定者向け教育の充実

個々のスキルやレベル別に設定した「査定者教育プログラム」に則り、組織的かつ体系的な支払査定者への教育・研修を実施しています。

また、平成 22 年 4 月からは、「査定者教育プログラム」を診断書デジタルデータを活用した内容に改定し、集中的に教育・研修を実施することにより、お支払いサービスの品質向上に努めています。

3. お客様への迅速・正確なお支払い

A. 「診断書デジタルデータ」を保険金等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。さらには、診断書の内容に応じて査定者に振り分けができるようシステム構築を進めています。これにより、一層正確で迅速なお支払いができる態勢の整備を図ってまいります。

～東日本大震災にて被災されたお客さまへのご案内・お支払い～

弊社では震災発生直後より、社長を本部長とした「危機対策本部」を設置し、被災されたお客さまへのお見舞い訪問など、さまざまな支援活動を実施しました。

また、保険金・給付金等を迅速にお支払いするため、いち早く仙台支社に「現地危機対策本部」を設置し、「本社危機対策本部」と連携し、保険金等の請求のご案内を行っています。引き続き、保険金・給付金等の迅速なお支払いができるよう全力を尽くしてまいります。

1. 保険金・給付金等のご請求勧奨活動

A. 危機対策本部の活動

本社危機対策本部では、被災地域のお客さまや従業員の安否の確認とお見舞い活動、保険金等の迅速なお支払いのための案内活動、支援物資の調達とお届けなど、震災直後からさまざまな支援施策を策定・実施しています。また、現地へ支援要員を派遣し、現地危機対策本部を立ち上げ、これら支援施策や本社からの指示事項を迅速に実施する態勢を整備してまいりました。

被災地では、現地危機対策本部の指示のもと、営業職員、顧客サービス職員、内務員や本・支社からの応援要員がお客さまを直接訪問し、丁寧でわかりやすいご案内を行うなど、正確で迅速なお支払いに努めています。

B. お支払いに関する特別なお取扱い

被災されたお客さまに災害死亡保険金の全額支払(※)や保険金・給付金、契約者貸付金、据置金の簡易迅速なお支払いなど、ご契約に関して特別なお取扱いを行っています。

((※)約款上に地震等による災害死亡保険金、災害入院給付金等を削減したり支払わない場合があると規定されていますが、今回はこの規定を適用せず、災害死亡保険金等を削減せず全額お支払いいたします。詳細については弊社ホームページをご覧ください。)