

2020年3月13日

各 位

太陽生命保険株式会社
代表取締役社長 副島 直樹
東京都中央区日本橋2丁目7番1号



太陽生命のお支払い手続き訪問サービス「かけつけ隊」の ご利用件数が「100,000件」を超えました！

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 副島直樹）は、2016年4月より開始した「かけつけ隊サービス」のご利用件数が、2020年3月12日時点で100,000件を超えましたことをお知らせいたします。

「かけつけ隊サービス」は、保険金や給付金等を迅速かつ確実にお支払いするために、専門知識を有する内務員が直接お客様やご家族のもとにお伺いし、きめ細やかなサポートをさせていただくサービスです。最短30分程度^(*)で給付金のお支払いが完了するなど、給付金支払日数の大幅な短縮を実現し、シニアのお客様をはじめとする多くのお客様に大変ご好評をいただいております。

当社では、2001年から最先端のITを活用した業務効率化に全社をあげて取り組み、従業員一人ひとりが高い意欲を持って働き方の質を向上させ、かけつけ隊を始めとする「人」による丁寧な訪問サービスを充実させてきました。

さらに、2018年8月からは、営業職員が携行する次世代携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」に搭載されたカメラ機能やTV電話機能を活用することで、営業職員も専門知識を有する内務員と同等のお支払いサービスをご提供できるようになりました。さらに、「かけつけ隊サービス」のご提供範囲を「シニアのお客様」から「全てのお客様」に拡大させるなど、サービスの充実を図ってまいりました。

当社は、これからも、給付金請求時などにサポートを必要とされる全てのお客様のもとへ“かけつけ”、“face to face”でのサービスを提供するとともに、最新のITを駆使した“お待たせしない”お支払いサービスのご提供を目指してまいります。

【かけつけ隊サービスをご利用いただいたお客様の声】

①給付金請求手続きのペーパーレス化による最短30分でのお支払い^(*)

専用のモバイル端末上に自署していただくだけでお支払請求手続きが完了するペーパーレス手続きに対して、「領収証をコピーしないで手続きできたし、給付金がとても早く支払われたので驚きました。」^(*)とのお声をいただきました。

②診断書の取得代行サービス

一人暮らしで親族も遠方に居住されている介助なしでは外出できないお客様へ、かけつけ隊が訪問し、診断書の取得を代行しました。お客様からは「一人で病院へ行けないので請求をあきらめようかと思っていた。とても良い制度だし丁寧な対応に感謝しています。」とのお声をいただきました。

③請求書類作成のサポートサービス

現在入院されているお客様から給付手続きのお申し出があり、かけつけ隊が病院を訪問しました「手が震えて自署できない。」と申し出されたため、代筆によりお手続きをさせていただきました。「病院にまでかけつけてくれてびっくりした。本当に親切で感激しました。」とのお声をいただきました。

以 上

(*) 受付の状況等により異なります。