

平成 26 年 6 月 26 日

各 位

太陽生命保険株式会社
代表取締役社長 田中 勝英
東京都港区海岸一丁目 2 番 3 号
(お問合せ先) 広報部 TEL:03(3434)5257

太陽生命「ベストシニアサービス (BSS)」を開始！

～シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社を目指して～

太陽生命保険株式会社 (社長 田中 勝英) は、中期経営計画 (平成 26・27 年度) で掲げたビジョン “最優の生活保障をご家庭にお届けする生命保険会社” の実現に向けた取り組みの一環として、平成 26 年 4 月ベストシニアサービス (Best Senior Service : BSS) プロジェクト・チーム (リーダー：社長) を設置し、「シニア」のお客様に業界最高水準のサービス・商品をお届けするための取り組みを開始いたしました。

記

1. 趣 旨

太陽生命は今年度を初年度とする中期経営計画において、“最優の生活保障をご家庭にお届けする” ことにより「ご家庭に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指しています。

この具体的な取り組みとして、「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指して「ベストシニアサービス (BSS)」の取り組みをスタートしました。

当社は、ご契約締結からアフターフォロー、お支払に至るまで、シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社であるということは、すべてのご家庭に最もやさしい生命保険会社になれるということであると考えております。シニアのお客様はもとより、若い世代のお客様にも「太陽生命なら将来にわたりずっと安心できる」と信頼いただける生命保険会社を目指してまいります。

2. ベストシニアサービスの取組方針等

A. 取組方針

ベストシニアサービスの取組みに際しては、「70歳以上」のお客様を対象として、サービス等の開発を検討してまいります。

70歳以上のシニアのお客様の利便性向上に向け、サービス・商品・制度・帳票・ホスピタリティ等あらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、様々な開発・改善等に取り組んでまいります。

なお、個別施策の性質上、すべてのお客様の利便性向上に繋がる施策（例：帳票類の見直し等）については、すべてのお客様にご提供するサービスとして展開してまいります。

それにより、当社の考える「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社」であるということは、「すべてのご家庭に最もやさしい生命保険会社」になれるということを実現してまいります。

B. 取組体制

本年4月、「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社」になることを掲げ、社長をリーダー、全執行役員をメンバーとする「ベストシニアサービス（BSS）」プロジェクト・チームを設置しました。

プロジェクト傘下には、全社横断的な体制で検討を重ねるための各種部会を設け、サービス・商品等の開発に取り組んでまいります。

C. 取組内容

今後、上記体制の下で全社一丸となり下記の取組みを推進し、シニアのお客様はもとより、すべてのご家庭にご安心いただける様々なサービス・商品を随時、ご提供してまいります。

1. ご契約からお支払に至るまで、シニアのお客様にご安心いただける手続き・サービスのご提供
2. シニアのお客様との最適なコミュニケーション、信頼されるアフターフォローの実現
3. シニアのお客様に喜ばれる商品の開発
4. すべての帳票類について、シニアのお客様にわかりやすく伝わる内容・デザインへの見直し
5. シニアのお客様に直接接する場面での接遇・ホスピタリティ向上等への取組み
6. シニアのお客様のお役に立てる新サービスの開発
7. シニアのお客様のニーズに沿った資産運用サービスのご提供

【ご参考】

ベストシニアサービス（BSS）の取組みに際し、ロゴマークを作成しました。

「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社を目指す」というBSSの趣旨を踏まえ、明るく、やさしい、あたたかいイメージのデザインカラーを使用し、人と人（またはお客様と太陽生命）が寄り添う構図で、愛情、信頼、絆を表現しました。



3. 主な取組施策

現時点で取り組みを開始している、あるいは7月以降取り組みを予定している主な施策は以下のとおりです（詳細は別紙のとおり）。今後、新たな施策の実施にあわせ、適宜、リリースを実施してまいります。

【お手続き、アフターサービス】

① ご契約時からアフターフォロー、お支払に至るまで、シニアのお客様にいつでも安心してお手続きいただけるようサポート体制の構築に取り組んでいます。

テレビ電話機能（※）を活用した本社専門担当者によるご案内、訪問活動、お手続きサポートコールや専用ダイヤルの設置などきめ細やかなサービスをご提供してまいります。

※全ての営業職員が携帯している営業端末に搭載しています。

a. 『テレビ電話機能を活用した契約内容の意向確認』（2014年8月から）

シニアのお客様のご契約時には、「シニアのお客様対応研修」を受けた本社担当者が、テレビ電話により、契約内容の意向確認を重ねて実施

b. 『テレビ電話機能を活用した簡便なお手続きのご提供』（2014年4月から）

ご高齢によりお手続きが困難なお客様に配慮し、テレビ電話を活用した代筆によるお手続きの取扱い拡充や提出必要書類の削減等、簡便なお手続き方法を推進

c. 『シニアのお客様安心サポート活動』（2014年7月から）

年1回以上シニアのすべてのお客様に対して、様々なチャネル（営業職員、顧客サービス職員等）を通じたサービス活動等によりご請求漏れ点検やご契約内容の確認など、丁寧なご案内を実施

d. 『お手続きサポートコール』（2014年6月から）

給付金ご請求手続き時など、書類お手配後、一定期間ご返送いただけないシニアのお客様への手続き内容のご説明・ご案内コールを実施

e. 『シニア専用保険ダイヤル』（2014年7月から）

「シニアのお客様対応研修」を受けた担当者が直接お電話をお受けするシニアのお客様向け専用ダイヤル（通話無料）を設置

【商品】

② シニアのお客様へより充実した医療保障をご提供するため、「保険組曲Best医療保障系商品」（11商品・終身保障タイプ）にご契約いただける年齢を現行の75歳から85歳へ拡大します。（2014年10月から）

【帳票類】

③ シニアのお客様の視点で「見やすく、わかりやすい」文書・帳票を作成するため、外部帳票評価専門機関（UCDA（※））との共同取り組みにより全帳票類（約3,000帳票）の見直しを行います。シニアのお客様にわかりやすい帳票とすることはすべてのお客様にとってもわかりやすいものとなると考えております。（2014年7月から）

【全社業務改善運動】

④ シニアのお客様向け接遇・ホスピタリティの向上等へ向け、従業員主体による業務改善運動（Quality-up）（※）を全社で展開します。お客様に接する従業員一人ひとりがシニアのお客様を思い、「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社」になるための取り組みを真剣に考え、推進します。（2014年4月から）

※業務改善運動：Quality-up（業務品質改善）にむけた全従業員参加型の活動

【上記以外の取り組み】

⑤ シニアのお客様に安心をお届けするため、以下の取り組みを推進します。

- a. 自動対外式除細動器（AED）の設置（2014年9月から）
全国147支社・営業所および当社所有ビルにAEDを順次設置
あわせて、AEDの適切な使用のための知識・実技習得に向け「普通救命講習」の受講を推進
- b. シニアのお客様に安心してご利用いただける新しいタイプのアパートローンのご提供
（2014年4月から）
全期間固定金利かつ11年目以降返済額が減少するタイプのアパートローンを開発

※UCDA（一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）について

UCDAは、2007年任意団体として設立（2009年11月に一般社団法人化）され、企業や団体が制作する申込書や説明書などの書面がお客様にとって「見やすく、わかりやすく、伝わりやすい」デザインであるかを評価、認証する国内唯一の第三者機関です。

以 上

お手続き・アフターサービス

1. ご契約時からアフターフォロー、お支払に至るまで、シニアのお客様にいつでも安心してお手続きいただけるサポート体制の構築

シニアのお客様に安心・確実・迅速なお手続きをご提供できるよう、様々なサポート体制の構築に取り組んでいます。

①『テレビ電話機能を活用した契約内容の意向確認』(2014年8月から)

ご契約締結時、シニアのお客様に安心してご加入いただけるよう、「シニアのお客様対応研修」を受けた本社担当者が、テレビ電話を通じて契約内容のご意向について丁寧に確認させていただくサポート対応を実施します。

②『テレビ電話機能を活用したお客様への簡便なお手続きのご提供』(2014年4月から)

テレビ電話機能を活用し、「いつでも」「どこからでも」お客様が本社の専門担当者と直接お話しいただける体制を整え、各種お手続き時のサポートを行うことで、簡便なお手続きを実現しています。

◆お身体の障がい等により、書類の記入等が困難なお客様に配慮し、代筆によるお手続きの取扱いを拡充しています。

◆各種お手続き時に、テレビ電話によりご本人様確認を実施することにより、提出必要書類の削減を推進しています。

③『シニアのお客様安心サポート活動』(2014年7月から)

年1回以上シニアのすべてのお客様に対して、様々なチャネル(営業職員、顧客サービス職員等)を通じたサービス活動等を実施し、ご請求漏れ点検やご契約内容の確認などを丁寧にご案内することで、お一人おひとりへ安心をお届けします。

④『お手続きサポートコール』(2014年6月から)

給付金等請求や各種変更手続きについて、書類お手配後、一定期間ご返送いただけないシニアのお客様に個別にお電話を差し上げ、ご記入方法や必要書類などお手続きについてわかりやすく丁寧にご案内します。

⑤『シニア専用保険ダイヤル』(2014年7月から)

いつでも、お気軽にご相談いただけるよう、シニアのお客様向け専用ダイヤル(通話無料)をご用意しました。面倒なダイヤル操作不要で、「シニアのお客様対応研修」を受けた担当者が土曜日・日曜日も含め週7日間(※)直接お電話をお受けします。

※月～金：9時～18時、土・日：9時～17時(祝日、年末年始を除きます。)

商品

2. シニアのお客様向け医療保障の充実(2014年10月から)

シニアのお客様にさらに充実した医療保障をご提供することで、一生の安心をお届けします。保険組曲Best医療保障系商品(11商品※)について、ご契約いただける年齢を現行75歳から85歳へ拡大します。

終身保障タイプの保険ですので、一生の医療保障をご準備いただけます。

(※) 保険組曲 B e s t 医療保障系商品一覧

保険種類	保険期間	ご契約年齢上限
①入院保険	終身	85歳
②手術保険		
③女性入院保険		
④女性特定疾病入院保険		
⑤生活習慣病入院保険		
⑥ガン入院保険		
⑦入院一時金保険		
⑧女性入院一時金保険		
⑨生活習慣病入院一時金保険		
⑩選択緩和型医療保険(*1)		
⑪選択緩和型入院一時金保険(*1)		

(*1)健康に不安のあるお客様のための選択緩和型商品です。

(*2)このニュースリリースは保険募集を目的としたものではありません。

詳細につきましては、「商品パンフレット」等をご覧ください。

帳票類

3. お客様に見やすく、わかりやすい帳票作成、全帳票類の見直し（2014年7月から）

お客様との接点で使用する全ての帳票類（約3,000帳票）について「わかりやすい内容、伝わるデザイン」への見直しと統一化を図ります。

見直しにあたっては、シニアのお客様視点でのわかりやすさを大切に改定を行ないます。シニアのお客様にとって、見やすく、わかりやすい文書や帳票であることは、すべてのお客様にとっても伝わりやすいものとなると考えております。

改善にあたっては、外部の帳票評価専門機関（UCDA）と当社専門チームが共同で取り組みを行い、新たな社内スキーム構築の中で専門的な人材の育成を図るとともに、代表帳票についてUCDA認証「伝わるデザイン」の取得を目指します。

全社業務改善運動

4. シニアのお客様向け接遇・ホスピタリティ向上へ向けた全社業務改善運動への取り組み（2014年4月から）

シニアのお客様の立場にたったマナー・応対や介護・認知症等関連する知識を身につけるため、全社的な取り組みを推進しています。

『Q-u p（業務改善運動）』

お客様に接する機会の最も多い全国147の支社・営業所で、お客様のために従業員一人ひとりが自分たちで何ができるかを真剣に考えて実践しています。全国各地の地域ごとに異なる福祉サービスについて全員で理解を深める取り組みなど、地域のシニアの方に密着して直接やさしさをお届けする取り組みを行っています。

5. シニアのお客様に安心をお届けするための、以下の取り組みを推進

①自動対外式除細動器（AED）の設置（2014年9月から）

全国147の支社・営業所および当社所有ビルにAEDを順次設置していきます。

あわせて、従業員の「普通救命講習」の受講推進等を図り、全支社で知識と実技の習得に取り組みます。

今後も、ハード面・ソフト面の両面で、地域の皆様の安全・安心にお役に立てるような取り組みを推進してまいります。

②シニアのお客様に安心してご利用いただける新しいタイプのアパートローンのご提供（2014年4月から）

シニアのお客様が相続対策を兼ねた土地資産活用の一環としてアパートを建築される際にご利用いただけるよう、全期間固定金利かつ11年目以降返済額が減少する新しいタイプのアパートローンを開発しました。

以 上