

平成27年2月6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 「ご家族登録制度」を開始！

～ベストシニアサービス～

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 田中勝英）は、ご契約者様と連絡が取れない場合に備えてあらかじめご家族の連絡先を登録する「ご家族登録制度」を、3月16日より開始いたしますのでお知らせします。

当社は、平成26年4月より「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、「ベストシニアサービス（※）」の取り組みを推進しております。商品・サービス・ホスピタリティ等あらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直す改革・改善を実施しており、今般その一環として「ご家族登録制度」の取扱いを開始いたします。

これにより、保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いする体制を整備し、お客様の一層の利便性向上に取り組んでまいります。

※これまでの主な取り組みと成果については、別紙をご覧ください。

<ご家族登録制度の概要>

ご契約者様のご家族の連絡先を登録し、当社からお送りする各種手続きのご案内が届かなかった場合や、災害時などご契約者様との連絡が困難となった場合等に、ご登録のご家族にご契約者様の最新の連絡先を確認させていただき、すみやかなご連絡ができるようにする制度です。

【ご登録いただけるご家族の範囲および人数】

配偶者様および3親等内のご親族様で、最大2名まで登録が可能です。

【ご登録いただいたご家族への契約内容のご案内】

ご家族からのお問い合わせに際しては、ご契約者様と同等の範囲で契約情報をご案内いたします。

太陽生命では、今後も「ベストシニアサービス」の取り組みを推進し、お客様サービスの一層の向上に努めてまいります。

以 上

太陽生命のベストシニアサービス

～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
平成27年2月6日

◆1 太陽生命のベストシニアサービスとは



『シニアのお客様に最もやさしい 生命保険会社を目指す』

■取り組み趣旨

太陽生命は平成26年4月より「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(以下、BSS)」の取り組みをスタートしました。

サービス・商品・制度・帳票・ホスピタリティ等のあらゆる面を、「シニアのお客様の視点」で見直し、改革・改善に取り組んでいます。

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概要

◆取組み方針

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いたします。

◆取組み体制

社長をリーダー、全執行役員をメンバーとするプロジェクト・チームを設置しました。プロジェクト傘下には各種部会を設け、サービス・商品等の開発に取り組んでいます。

【BSSロゴマーク】

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・お客様と太陽生命」が寄り添う構図で、愛情、信頼、絆を表現



ベストシニアサービスPT

◆お客様サービス部会

新契約・保全・支払など様々な場面でのサービスや制度の見直し

◆コミュニケーション部会

最適なコミュニケーション・情報提供の実現

◆オリジナルサービス部会

シニアのお客様のお役に立てるサービスの開発

◆ユニバーサルデザイン部会

全ての帳票を見やすく、分かりやすく見直す

◆商品部会

シニアのお客様に喜ばれる商品の開発

◆Q-up部会

お客様に直接接する場面でのサービス等の向上

◆PR部会

当社についてわかりやすい広報活動の実施

◆資産運用サービス部会

資産運用にかかるサービスの向上

◆ 3 各部会での取り組み

◆シニア安心サポート活動

年1回以上すべてのシニアのお客様に対して訪問し、サービス活動等を実施

◆シニア安心サポートデスク

営業端末搭載のTV電話を活用し、申込手続き時に、サポートセンターに接続。担当者が契約内容のポイントを重ねてご説明

◆シニアのお客様向け医療保障の充実

医療保障系商品について、ご契約いただける年齢を75歳から85歳へ拡大

◆見やすくわかりやすい帳票見直し

お客様との接点で使用する全ての帳票類を見直し

◆シニア専用保険ダイヤル

面倒なダイヤル操作が不要な、シニアのお客様向け専用ダイヤル

◆各種サービスの向上

全社取り組みである業務改善運動(Q-up)の実施や、支社等へのAED設置 等

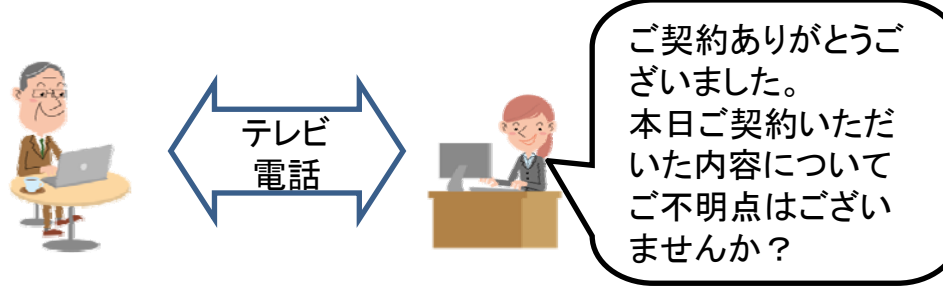
◆ 4 シニア安心サポート活動

具体的取組
<p>◆ 取り組み内容 年1回以上すべてのシニアのお客様に対して訪問し、サービス活動等を実施。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。</p> <p>平成26年7月より、70歳以上のご契約者様に対して、訪問によりご契約内容等の確認を実施しております。</p> <p><確認事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去未請求のものがないかについて確認 ・ご加入の保険の保障内容の説明 <p>※訪問による確認がどうしても困難なお客様に対しては、本社より【架電】により確認</p>



成果
<p>◆ 訪問活動の進捗状況(7~12月末現在) 対象顧客約60万人のうち、約37万人確認完了 ⇒ 62% のお客様にご案内完了しました。</p> <p>◆ お手続き件数 ご請求いただける内容にもかかわらず、未請求であった事案が判明。 ⇒ 保険金給付金等をご請求いただいた件数 127件 ⇒ 訂正変更をしていただいた件数 10件</p> <p>◆ お客様からのお褒め(12月末現在3,229件) ▷ 『年齢的に保険には入れないと思っていたが、加入できる保険を教えてもらえよかった。』 ▷ 『日帰りで白内障の手術をしていたが、給付対象とは思わなかった。今回訪問して給付対象と教えてもらい請求することができた。』</p>

◆ 5 シニア安心サポートデスク

具体的取組
<p>◆ 取り組み内容 営業端末搭載のTV電話を活用し、申込手続き時に、サポートセンターに接続。サポートセンター担当者がご契約の重要なポイントについてご意向に沿った内容になっているか再確認を実施し、より深くご理解いただくようご案内しております。</p> <p><確認のポイント></p> <ul style="list-style-type: none">・契約内容の意向の再確認・保険料払込期間、前納期間、払方・満期保険金の有無、更新制度の利用の確認・見直し前契約の消滅の確認 

成果
<p>◆ ご契約内容の理解促進 ご契約者に重要なポイントを重ねて確認いただくことで安心感を高めていただくことができました。</p> <p>◆ スムーズな対応 わかりやすい説明を実施するために、以下の点について改善いたしました。</p> <ol style="list-style-type: none">① 説明開始時に顧客へ音声・音量について聞き取りやすいかを必ず確認② “保険料払込期間”を“保険料をお支払いいただく期間”など分かりやすく言換表現 等③ より手際の良い説明・流れになるようスクリプトを改善

◆ 6 医療保障の加入年齢拡大

具体的取組

◆ 取り組み内容

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ため、保険組曲Best医療保障系商品について、ご契約いただける年齢を75歳から85歳へ拡大します。

<対象商品>

保険種類	保険期間	契約年齢上限
保険組曲Bestの 医療系商品 ・入院保険 ・手術保険 ・女性入院保険 等	終身	75歳⇒85歳
保険組曲Best既成緩和 ※健康に不安のあるお客様でも簡単な告知でご加入いただける商品です。	終身	75歳⇒85歳

成果

◆ 販売状況

年齢引き上げにより、これまで医療保険への加入をあきらめていた76歳以上のシニアのお客様に大変好評いただいています。
対象の医療保障系商品で販売累計(10~1月)は **9,852件** となりました。

また、健康に不安がある方でも簡単な告知でご加入いただける「保険組曲Best既成緩和」についても、大変ご好評いただいております。

◆7 見やすくわかりやすい帳票

具体的取組

◆取り組み内容

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。

改善にあたっては、当社専任チームを組成し外部の帳票評価専門機関(UCDA^(※))の意見等を取り入れつつ、取り組みを行います。

＜わかりやすさの基準＞

- ①情報量削減
- ②文長・行間改善
- ③色彩配慮

【UCDAとは】

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)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

成果

◆「高齢者に見やすいデザインルール」策定
シニアのお客様視点で「見やすく、わかりやすい」文書・帳票を作成するため、UCDAの協力を得てルールを策定しました。

＜高齢者に見やすいデザインルール＞

- ・文字の大きさや図表の配置を工夫する
- ・情報量は多すぎず、適度な余白にする
- ・色の組合せやコントラストに配慮する 等

◆改定帳票

『給付金・保険金のご請求について
～お手続きガイドブック～』

『口座振替依頼書』
『契約概要』 等

順次、帳票の改定を進めています。



◆ 8 シニア専用保険ダイヤル

具体的取組

◆ 取り組み内容

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・日曜日も含め週7日間、直接お電話をお受けします。

いつでも困ったときにすぐにご連絡いただけるようシニア専用保険ダイヤルのマグネットを作成し、お客様に配布いたしました。



お客様案内用のマグネットを作成

成果

◆ 受電件数

7月の開始以降、シニアのお客様にご案内した結果、約7,400件の受電を承りました(H27年1月末)。

(7月:588件、8月:879件、9月:1,208件、10月:1,337件、11月:1,270件、12月:980件、1月:1,147件)

⇒平日1日約50~70件受電しており、着実にご利用件数が増加しています。

◆ お客様からのお褒め

- ▷『サービスセンターの音声ガイダンスの番号操作がないから楽で良かった』
 - ▷『ゆっくり話してもらってわかりやすかった。電話して良かった。』
- ※ 7月の開始以降、お客様から553件の「お褒めの声」をいただきました。

◆ 9 各種サービスの向上①

具体的取組
<p>◆ 取り組み内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務改善運動(Q-up)の実施 全国の各支社、営業所において、現場でシニアのお客様にできる事を考え、独自にさまざまな取り組みを行っています。 ・AEDの設置(H26年9月～) 全国の当社所有ビルにAED(自動体外式除細動器)を順次設置しています。 ・指定代理請求人の指定可能範囲拡大(H26年10月～) お客様に速やかに確実に保険金等請求を行っていただくため、指定可能範囲を拡大しました。



成果				
<p>◆ Q-up年間表彰大会を実施 Q-up年間表彰大会を実施、優れた取組事例を共有し、さらなるお客様満足の向上に取り組んでまいります。</p> <p>◆ 半数以上の当社所有ビルにAED設置完了 当社所有の82ビルについて、AED設置が完了しました。また当社従業員による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」等の受講を推進しています。</p> <p>◆ 指定代理請求人の指定可能範囲拡大</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>現行</th> <th>改定後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 1. 戸籍上の配偶者等 2. 同居または同一生計の3親等内親族 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 1. 戸籍上の配偶者、3親等内親族 2. 同居または同一生計のその他の者 3. 療養看護、財産管理をする者 4. 上記2・3に準じる者 </td> </tr> </tbody> </table>	現行	改定後	<ul style="list-style-type: none"> 1. 戸籍上の配偶者等 2. 同居または同一生計の3親等内親族 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 戸籍上の配偶者、3親等内親族 2. 同居または同一生計のその他の者 3. 療養看護、財産管理をする者 4. 上記2・3に準じる者
現行	改定後			
<ul style="list-style-type: none"> 1. 戸籍上の配偶者等 2. 同居または同一生計の3親等内親族 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 戸籍上の配偶者、3親等内親族 2. 同居または同一生計のその他の者 3. 療養看護、財産管理をする者 4. 上記2・3に準じる者 			

◆10 各種サービスの向上②

◆その他の取り組み内容

- ・ベストドクターズサービス(H26年10月～)
信頼できる名医・専門家をご紹介し、安心して治療を受けられるようサポートします。
- ・成年後見制度紹介サービス(H26年10月～)
成年後見制度に関するご相談や制度のご利用を希望されるお客様をリーガルサポート(※)に取り次ぎます。
※公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポート
- ・社屋への手すりの設置(H27年1月～)
お客様用トイレの一部、エレベーターのない支社の階段等に手すりを順次設置します。
- ・「ご家族登録制度」の開始(H27年3月～)
ご契約者と連絡が取れない場合に備えてあらかじめご家族の連絡先を登録いたします。