

平成 28 年 5 月 12 日

各 位

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

太陽生命、「かけつけ隊サービス」がさらに進化！

～携帯端末への新たな機能搭載により、お客様の利便性をさらに充実させました！～

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、シニアのお客様がより一層安心・便利にお手続きできるよう、ご請求のお手伝いを内務員が行う「かけつけ隊サービス」をさらに充実させましたので、その内容をお知らせいたします。

当社は、平成 28 年 3 月に、時代の変化を先取りして、健康に不安のある方でも加入可能な認知症による所定の状態を保障する「ひまわり認知症治療保険」を生命保険業界で初めて^(*)発売しました。また、平成 28 年 4 月より、お支払い手続きの専門知識を有する内務員が、お客様のもとへ直接訪問し、給付金のお手続きをサポートする「かけつけ隊サービス」を開始いたしました。

このたび、内務員が持参する携帯端末にお客様からの様々なご照会事項に“その場”で回答ができる閲覧機能（「契約管理システム (OfficeWin)」）を新たに搭載しました。これにより、お客様がご自宅にいなから支社窓口にご来社いただいた場合と同等のサービスをご提供できるようになりました。

さらに、シニアのお客様だけではなく、障がいをお持ちのお客様に対しても一層安心・便利で確実なお手続きが可能となるよう、下記のとおり新たなサービスを開始いたしました。

《新たなサービス内容》

○診断書取得の代行サービス

シニアのお客様が様々な理由で診断書を取得できず、ご請求手続きに苦慮される場合に、当社の内務員が診断書取得を代行するサービスを開始いたしました。

診断書取得の代行に関する手数料等は発生いたしません。また、診断書取得に関する病院への問い合わせなども、専門知識を有する内務員が行いますのでご安心です。

○内務員による請求書類作成のサポートサービス

シニアのおお客様がご請求書類への代筆を依頼できるご親族が身近にいらっしゃらない場合にも、支障なくご請求手続きを行っていただけるよう、内務員による代筆の取扱を開始しました。このサービスは、ご高齢や障がいなどの理由で、書類を記入する負担が大きいお客様にご利用いただけます。

実際にお客様が代筆によるお手続きを希望された場合には、内務員が持参する携帯端末によって本社サポートセンターの担当者へTV電話を接続し、お客様の請求意思等の確認を行い、厳正かつ迅速にお手続きいたします。

○「かけつけ隊」の迅速かつ確実なサポート

シニアのおお客様などのご要望に応じて、「かけつけ隊」が迅速な対応を行えるよう、専用の社用車を全国の支社に配置いたしました。また、新サービスの開始にあわせて内務員の制服を制作いたしました。デザインはコーポレートカラーの赤のラインをアクセントとし、太陽生命らしさを演出しています。ひと目で当社社員であることが分かるため、安心してお手続きいただけます。内務員に対する制服の制作は17年ぶりとなります。



かけつけ隊の社用車



制服イメージ

当社は、シニアのおお客様や障がいをお持ちのおお客様に対しても、最優の商品・サービスをご提供し、高齢化社会のニーズに合った業界最高水準のサービスの実現を目指してまいります。

以 上

(*) 簡単な告知により加入できる選択緩和型商品で、認知症について保障する保険は生命保険業界初となります(一般社団法人生命保険協会加盟 41 社について、当社で調べたものです(平成 27 年 12 月末時点))。