

平成 22 年 2 月 8 日  
フコクしんらい生命保険株式会社

弊社は、平成 20 年 7 月に金融庁から受けた「保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた一層の取組み、及びその成果の公表等について」の要請に基づき、その取組み内容につきまして、定期的に公表することとさせていただいております。

ここに本年 2 月までの弊社の取組み状況についてご報告いたします。

## 保険金等の支払管理態勢を一層充実させる取組み

### I. お客様の利便性の向上およびお客様保護の一層の徹底に向けた取組み

#### 1. コールセンター機能の充実

現在、お客様サービス室においてお客様からの各種ご照会、請求手続き等の電話受付業務を行っておりますが、電話対応についてより専門性を高めること、そして一層迅速・的確な対応を行える態勢を構築するためコールセンター機能の充実に向けて準備を進めております。(平成 22 年 4 月予定)

#### 2. お客様対応態勢の再構築のための規程整備

より多くの「お客様の声」を経営改善に活かせるよう『保険相談取扱規程』を改訂し、当社へ寄せられた照会・要望等の対応についても本規程で管理することといたしました。併せて、保険金・給付金支払に関してのお申し出への対応もこの規程で対応することといたしました。また、名称についても『「お客様の声」対応基本規程』へ変更いたしました。(平成22年1月実施済)

### II. お客様対応の充実に向けた取組み(ご請求いただきやすい手続きの整備)

#### 1. お客様へのご請求案内態勢の強化

ご請求いただいた保険金等以外の保険金等の支払事由に該当する可能性が確認できた場合には、速やかに請求案内を行っておりますが、より確実にご案内するため「保険金等のご請求案内に関する規程」を新たに制定いたしました。(平成 21 年 10 月実施済)

## 2. 保険金等をお支払いできなかった場合の診断書料相当額の負担

従来、保険金・給付金をご請求いただいたにもかかわらずお支払いができない場合(高度障害保険金非該当、手術給付金非該当、所定の入院期間に満たない場合など)に、診断書の取得に要した費用の一部(定額で診断書1枚につき5,250円)を弊社で負担させていただいておりましたが、この度、診断書の取得に要した費用を全額弊社で負担させていただくこととし、ご請求いただきやすい環境の充実に努めました。(平成21年9月実施済)

## III. 保険金等支払管理態勢等にかかる業務改善に向けた取組み

### 1. 支払査定者のスキルアップ

平成21年7月に支払査定担当者の育成基準を作成し、日常業務を通じた教育の強化を図っております。なお、生命保険協会が実施する生命保険支払専門士試験については、支払査定担当者全員が合格し資格を取得しております。

### 2. 新システムの導入による事務の正確性、迅速性の向上

お客さま情報の整備・一元化や業務プロセス管理のシステム化等、事務の正確性や迅速性をサポートする情報システムの構築を行っております。

新システムでは、ご契約者、被保険者などのお客さまの情報を一元化することで、保険金・給付金等のお支払いや改姓・改名など諸手続き等を漏れなく、かつ効率的に行うことを目的としております。さらに、業務プロセス管理のシステム化により、社内手続きの遅延や漏れのリスクを排除することができます。なお、新システムへの完全移行は平成23年度を予定しております。

以上