

平成 22 年 8 月 6 日
フコクしんらい生命保険株式会社

弊社では、平成 20 年 8 月 8 日付で「保険金等の支払管理態勢を一層充実させる取組みについて」を公表し、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。今般、本年 8 月までの弊社の取組み状況についてとりまとめましたのでご報告いたします。

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に向けた取組み

1. コールセンター機能の充実

お客様サービス室ではお客様からのご照会や各種請求手続などの電話受付業務と事務処理業務を担当しておりますが、平成 22 年 4 月より電話受付業務については専任オペレーターがお受けすることとしました。これにより、一層迅速・的確なお客様対応を行う態勢を整備しました。(平成 22 年 4 月実施済)

また、現在、保険金グループで行っている保険金・給付金に関する電話受付業務についても、専任オペレーターがお客様対応を行う態勢を構築するため、準備を進めております。

2. 給付金等の支払に関するアンケート調査の実施

給付金等のご請求に際してお客様がどのように感じておられるかを把握・分析し、業務改善に活かすために、平成 21 年度上半期(平成 21 年 4 月～平成 21 年 9 月)に給付金等をお受け取りになられたお客様を対象にアンケート調査を実施いたしました。

(平成 22 年 2 月実施済)

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

1. 保険金等を正しくご請求いただくための取組み

お客様アンケートなどで寄せられたご意見やご要望をもとに、以下のような業務の改善を実施しております。

(1) 「死亡保険金・給付金等ご請求のご案内」の改訂

お客さまに提出していただく必要書類に関する説明をより分かりやすい表現に改訂し、お客さまがご請求いただきやすいように改善いたしました。(平成 22 年 4 月実施済)

(2) 「保険金・給付金請求書」の改訂

一部商品の保険金・給付金請求書について、記入例を盛り込むなどレイアウト全般を見直し、お客さまがご記入いただきやすいように改善いたしました。(平成 22 年 4 月実施済)

2. ご請求いただきやすい手続の整備について

平成 14 年 10 月(銀行等による生命保険販売の解禁時)よりフコク生命にて行っていた金融機関による生保窓口販売業務について、平成 20 年 4 月にフコク生命グループとして弊社が引き継ぎ、商品の提供などを行っております。今から約 2 年後の平成 24 年 10 月には、フコク生命で販売した窓口販売契約の年金開始時期を迎えます。これを受け、フコク生命グループでは両社間での合同プロジェクトチームを立上げ、お客さまにとって分かりやすいご案内や支払漏れの無い手続き態勢を構築するための、準備を開始しております。今後は両社共通のお支払態勢により、迅速かつお客さまにご負担をお掛けしない事務システム構築を進めてまいります。

III. 保険金等支払管理態勢にかかる業務改善に向けた取組み

1. 保険金・給付金のお支払い状況の公表

弊社ホームページに平成 21 年度下期における保険金・給付金のお支払い状況を公表いたしました。保険金や給付金の内容ごとに、該当期間中にお支払いした件数・お支払できなかった件数を掲載しております。(平成 22 年 6 月実施済)

2. 支払査定者に対する教育の強化

査定担当者育成基準にもとづいて、定期的な研修を実施するなど支払査定担当者に対する教育を強化し、支払態勢の強化を図ってまいりました。また、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。

3. 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など、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が、この度第一次分のシステム稼動をいたしました。(平成 22 年 5 月実施済)

新システムでは、契約者さま、被保険者さまなどのお客さま情報を一元化することで、保険金等のお支払いや改姓・改名など諸手続きなどを漏れなく、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