

平成 23 年 2 月 24 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 2 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。

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。

II. お客様対応の充実に向けた取組み

1. お客様対応の充実に向けた取組み

(1) お客様から保険金等のご請求をいただきお支払いした後も、更なるお支払いが発生する可能性がある場合（例えば、入院給付金お支払い後に、症状が固定すれば障害給付金等をお支払いできる可能性があるなど）、弊社から定期的なお客様へのご連絡により、ご請求漏れ（お支払い漏れ）が発生しないような態勢を強化しております。

(2) 保険金、給付金等の事故のご連絡があった後、ご請求いただいていない場合は、管理者による点検を定期的を実施するとともに、お客様へご案内することにより、ご請求漏れ（お支払い漏れ）が発生しないような態勢を強化しております。

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 22 年度上期における保険金・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 12 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充実し、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. 支払査定者の増員

お支払い案件の増加に対応するため、専門性の高い支払査定担当者を 1 名増員し、支払態勢の強化を図っております。(平成 22 年 12 月実施済)

4. 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。

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 24 年度始を予定しております。

以上