

平成 23 年 8 月 8 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ております。

また、今まで保険金グループで行っていた保険金・給付金に関する電話受付業務についても、平成 23 年 7 月 1 日よりお客様サービス室に移管し、専任オペレーターがお受けすることとし、一層迅速・的確なお客様対応を行う態勢を整備しました。

### II. お客様対応の充実にに向けた取組み

#### 1. お客様対応の充実にに向けた取組み

(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でも、ご請求内容や診断書等から判断して更なるお支払の可能性がある場合には、お客様に状況を確認させていただきご案内するなどにより、お支払漏れを発生させない態勢強化を図っております。

(2) 高度障害保険金等のご請求については、症状が固定していない場合や、回復の可能性が不明などの理由によりお支払いにいたらなかった場合でも、弊社から定期的な状態確認をさせていただくことにより、お客様からのご請求漏れが発生しないよう態勢強化を図っております。

(3) お客様より事故のご連絡があった後、保険金、給付金等のご請求をいただい

ない場合には、管理者による点検を強化し、お客さまへのご請求案内を定期的にも実施してまいります。

### 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22年度下期における保険金・給付金のお支払い状況を公表しました。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・お支払いできなかった件数を掲載しております。(平成23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や査定精度の向上を図るため、昨年に引き続き支払査定者を1名増員し、支払態勢を強化しております。(平成23年4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・改名等の諸手続きを、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。

### IV. 東日本大震災により被災されたお客さまへの対応

#### 1. 震災により被害を受けられたお客さまの利便性向上のために専用フリーダイヤルを新設

し、ご契約内容の照会やお手続きのご案内をさせていただいております。

2. 保険金等の請求手続きについて、お手続きに必要な書類の提出が困難な場合などは、必要書類の一部を省略または他の書類で代用するなど、簡易迅速な取扱いをさせていただいております。
3. 給付金等の請求手続きについて、本来入院による治療が必要であったにもかかわらず病院などに入院できない場合などが想定されることを踏まえ、給付金等のお支払いに対して特別な取扱いをさせていただいております。
4. 生命保険協会「災害地域生保契約照会センター」に照会があったお客さまで、弊社に加入いただいているお客さまの事故が判明した場合には、担当部署から連絡を行い、照会の内容にもとづいてお手続き等のご案内をさせていただいております。

以上