

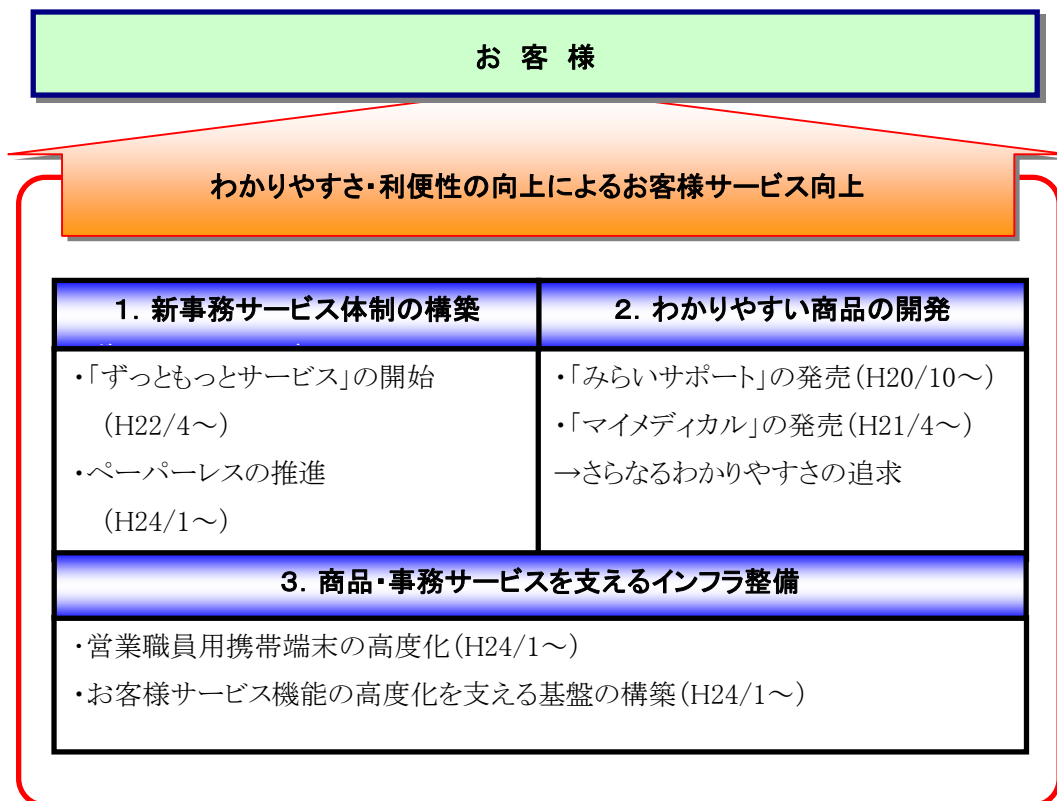
お客様サービスの更なる向上を目指す『新統合計画』について

日本生命保険相互会社（社長 岡本罔衛）は、お客様サービスの更なる向上を目指す『新統合計画』を平成18年8月より順次進めており、平成24年1月を目処に本格始動いたします。

1. 『新統合計画』について

保険商品の販売・引受から保険料の収納・保険金等の支払い手続きに至るまでの保険に係わる全ての仕組みを、わかりやすさ・利便性の向上によるお客様サービスの観点から見直すプロジェクトです。

<新統合計画の概念図>



2. 『新統合計画』で実現予定の具体的な内容

(1) 新事務サービス体制の構築

当社では、お客様とともに「最適な保険」を創り、保険金等の支払いまでの充実したアフターサービスを実現するために「ずっともっとサービス」を平成22年4月から開始いたします。

これに加え、お客様の利便性の向上や環境への配慮といった観点から、新契約時の事務手続きはもちろん、ご契約内容の変更や給付金の請求等といった各種手続きにおいても、保険証券の提出や印鑑の押印を廃止し、ペーパーレス化を推進する取組を行ってまいります。また、新契約以外の各種手続きにおいては、インターネットの活用を推進し、紙の使用量を削減してまいります。これらの取組により、当社において、1年当たり約1.9億枚（約760t）の紙使用量の削減効果を見込んでおります。

(2) わかりやすい商品の開発

当社では、保険の“わかりやすさ”を追求するための取組を進めております。平成20年10月には、ケガや病気による入院・手術等を保障する医療特約について、従来の6つの医療特約の機能を1つにまとめるとともに、手術保障範囲を公的医療保険制度と連動させた「総合医療特約」を発売し、当特約を付加した総合保障商品を「みらいサポート」シリーズとして一新いたしました。さらに、平成21年4月から、「総合医療特約」を単品化した医療保障商品「総合医療保険（マイメディカル）」を販売しております。

今後も、全ての商品において“わかりやすさ”を追求するとともに、よりお客様のニーズに合った商品プランを提供してまいります。

(3) 商品・事務サービスを支えるインフラ整備

①営業職員用携帯端末の高度化

従来より来店型店舗「ライフプラザ」の窓口を拡充しておりますが、これに加え、全国約5万名の営業職員がポータブル性を高めた新携帯端末を持ち、お客様を訪問することで、どこでも「窓口」になりうる環境を整備します。

新契約・新契約以外の各種手続き時にお客様にお願いしていた印鑑証明書や戸籍謄本等の書類の提出、署名・押印等の手続きを、新携帯端末上で「お客様ID」と「パスワード」認証により可能とする等、簡素化してまいります。

②お客様サービス機能の高度化を支える基盤の構築

お客様からのお申し出に対する迅速かつ適切な対応を行うために、ご契約者の情報を中心としていた従来のシステムを改め、被保険者の情報等、より幅広いお客様情報に基づき、お客様サービスの高度化を実現してまいります。

当社は、ご契約内容確認活動を通じて頂いた多くのお客様の声を今後も大切に活用し、お客様サービスの一層の向上に努めてまいります。

以 上