

## お客様サービス向上の観点から支払サービスを抜本的に見直した 「支払アンダーライティングシステム」の開始について

日本生命保険相互会社（社長：岡本 園衛）は、平成22年5月17日から保険金・給付金の請求手続きからお支払後の説明に至るまでの旧来の支払業務（支払アンダーライティング）を抜本的に見直し、お客様との接点、当社内の事務処理等、支払サービスをすべての面において一新した「支払アンダーライティングシステム」を開始いたします。

現在、保険商品の販売・引受から保険料の収納・保険金等の支払手続きに至るまでの保険に関わるすべての仕組みを、お客様にとってのわかりやすさ・利便性の向上の観点から見直すプロジェクトとして「新統合計画」を進めており、当システムはその計画の一環となります。

当社は、相互会社として「すべてはお客様のために」の視点にたち、「充実したお客様サービスの提供」に、引き続き取り組んでまいります。

### I. 当システムの開発のポイント

	導入前	導入後
<b>請求書の簡素化</b> <b>【6種類→1種類】</b>	<p>ご請求いただく保険金・給付金毎に請求書を記入いただいていたました。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 40%;">給付金請求書</div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 40%;">疾病障害保険金請求書</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 40%;">3大疾病保険金請求書</div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 40%;">介護保険金請求書</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 40%;">再発3大疾病保険金請求書</div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 40%;">重度疾病保険金請求書</div> </div>	<p>生前保険金や給付金等の6種類の請求書を1つに統合し、請求手続きを簡素化いたします。</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 2px solid purple; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #e1bee7; margin-right: 20px;"> <b>保険金・給付金 請求書</b> </div> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #fff9c4;">                 1枚の請求書で複数の特約のご請求が可能となります             </div> </div>
<b>請求書・診断書情報のデータ化</b> <b>【年間約150万枚】</b>	<p>請求書・診断書の紙書類を個別に担当者が確認し、必要な情報を抽出した上で、システムに入力していました。</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #fff9c4; margin: 0 10px; text-align: center;">                 人の目で 必要情報を 抽出し、入力             </div> </div>	<p>請求書と診断書の情報を受付段階で全てデータ化することで、業務のペーパーレス化と査定判断の自動化を推進いたします。</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #fff9c4; margin: 0 10px; text-align: center;">                 情報を データ化             </div> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">スキナ読み</p>
<b>お支払後のフォロー</b>	<p>ご請求が漏れやすい事例をまとめたご案内文書を支払明細書に同封して送付してました。</p>	<p>診断書の入力データを活用し、個々お客様の契約内容や請求内容に応じたオーダーメイド型のご案内文書を自動出力し、支払明細書に同封して送付いたします。</p>

## Ⅱ. 当システムの概要

### 1. 【お客様からの申出～請求手続き】わかりやすく、簡明な請求手続き

#### ○ 請求書の統合等による請求手続き書類の簡明化

これまで、生前保険金や給付金等を同時にご請求いただく場合には別々の請求書が必要でしたが、お客様に漏れなく、簡単にご請求いただけるよう、6種類の請求書を1枚に統合いたします。加えて、お手続きの際に、当該請求に関する「お申出いただいた入院や手術等の内容」と「今回ご請求いただく保障内容」を、わかりやすく説明したご案内文書を新たに作成し、ご確認いただきます。

### 2. 【請求書類の受付～支払査定～お支払】正確で迅速な支払査定と漏れのない請求案内

#### ○ 請求書・診断書情報のデータ化による正確で迅速な支払査定の実現

当システムでは、お客様からご提出いただく、年間約150万枚にのぼる請求書と診断書の情報を全てデータ化いたします。このデータを活用し、手術名や傷病名を自動的にコード化するなど、支払査定判断の自動化を推進することで、より正確で迅速な支払査定を実現いたします。（診断書については、診断書機械印字ソフト「MEDI-Papyrus [メディパピルス]」にQRコードを導入することで、迅速なデータ化が一層可能となります。）

また、請求書類の点検、支払査定、支払処理といった各業務を一貫して専用の支払査定端末にて行うことが可能となり、個々案件の進捗管理のシステム化やセンシティブ情報の管理の厳正化を実現いたします。

#### **「MEDI-Papyrus (メディパピルス)」へのQRコードの導入について【業界初】**

ニッセイ情報テクノロジー株式会社（社長：和田 俊介）が開発した診断書機械印字ソフト（※）「MEDI-Papyrus [メディパピルス]」に、読み取るだけで診断書情報をすべてデータ化することが可能なQRコードを導入し、当ソフトをご利用いただいた診断書については、より迅速な支払査定を行うことが可能となります。

（※）診断書機械印字ソフト：生命保険業界全体の取組みとして、診断書の誤読や読み落としを防止するため、各医療機関へ当ソフトの導入をお願いしております。

〔QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です〕

### ○ 請求案内体制のより一層の充実

これまで、お客様からご請求いただいた内容以外にご請求いただける保険金や給付金がないかを、担当者が個別に資料を確認して判断しておりました。当システムでは、当社独自で選定した約 40,000 語のキーワード等を活用し、診断書の入力データから、支払事由に該当する可能性のある内容を自動的に抽出することにより、効率的に漏れのない請求案内体制を実現いたします。

### 3. 【お支払後】お支払後のアフターサービスの向上

お客様に漏れなく保険金や給付金をお役立ていただくために、ご留意いただきたい点をまとめたご案内文書を支払明細書に同封し、ご確認いただきます。ご案内文書は、診断書の入力データを活用し、個々お客様の契約内容や請求内容に応じたオーダーメイド型の文書となっております。

また、支払結果に関するご照会については、専門窓口（支払内容照会窓口）にて一元的に対応することで、お支払後のアフターサービスの向上を図ってまいります。

以 上