

平成22年7月30日
日本生命保険相互会社

「お客様サービス革新プロジェクト」(業務改善計画)の進捗状況について

日本生命保険相互会社(社長:岡本園衛)は、本日、平成20年8月1日付業務改善計画(「お客様サービス革新プロジェクト」)の第4回目の進捗状況報告を、金融庁に提出いたしました。その主な内容を以下のとおりご報告いたします。

当社は当計画に従い、「経営管理(ガバナンス)態勢、内部監査態勢、及び支払管理態勢の改善・強化」が着実に進んでいるものと認識しております。特に支払管理態勢においては、平成22年5月から「支払アンダーライティングシステム」を開始し、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について抜本的な見直しを行いました。

また、当計画で定めた保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の個々の具体的な内容について、包括的に検証を実施した結果、「新統合システム」の開発等、一部実施時期が未到来の取組みがあるものの、現時点で検証可能なすべての再発防止策において、効果が表れていると改めて認識いたしました。

今後も真にお客様から信頼いただける会社を目指し、適時的確な改善対応に努めてまいります。

1. 経営管理(ガバナンス)態勢の改善及び強化

- ・経営陣自らが、保険金等の支払漏れ等の再発防止・未然防止に主体的かつ統一に関わり、支払管理態勢の整備状況を把握し、その実効性を検証していくために、平成20年8月以降の取締役会等にて、業務改善計画として策定した各種再発防止策が確実に成果に繋がっていること等を継続的に確認しております。また、こうした取組みを更に加速し、より一層の高品質なお客様サービスを実現すべく、「新統合システム」の完成に向けた現地・本部の体制構築や教育を本格的に進めていくこととしております。

2. 内部監査態勢等の改善及び強化

- ・平成20年8月、検査部内に設置した「再発防止策検証チーム」を中心に、保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等が着実に実行され改善が図られてきていることを確認してまいりました。平成22年4月に保険法施行等に伴う事務変更が発生していますが、これについても、同法施行後の検証の中で、新たな事務運営が定着していることを確認しております。引き続き、「新統合システム」等、今後実施予定のものも含め再発防止策による改善状況を検証してまいります。

3. 保険金等の支払漏れ等に係る再発防止策等の必要な見直し及び改善

○「総合医療特約」・「総合医療保険（マイメディカル）」の発売

- ・入院・手術等の費用について、6つの医療特約により保障していた体系を改め、1つの特約に保障を統合し、入院や、手術の前後に必要な通院費用等も含めた充実した医療保障を提供する「総合医療特約」を平成20年10月から発売しております。
- ・さらに、既存の医療保険であった「入院医療保険（医療名人）」を「総合医療特約」と同一の給付事由に変更し、「総合医療保険（マイメディカル）」として平成21年4月から発売しております。
- ・「総合医療特約」及び「総合医療保険（マイメディカル）」は、平成22年5月末時点で、約296万件のご加入をいただいております、多くのお客様からご支持をいただいているものと認識しております。

○「ご契約内容確認活動」の継続実施

- ・少なくとも毎年1回ご契約者を訪問する等、ご契約内容の説明、及び入院・通院・手術歴等、保険金・給付金等のお支払事由に該当していないか確認を行う「ご契約内容確認活動」を通じて、平成20年度については、約720万名のお客様を訪問し、ご加入の保障内容等を説明いたしました。平成21年度についても、これまでの取組みを継続する中で、約751万名のお客様を訪問、平成22年度については、5月末時点で既に約126万名のお客様を訪問しております。今後も当活動を当社の普遍的なサービスとして位置づけ、継続して実施してまいります。

○新たなサービス（「ずっともっとサービス」）の開始

- ・平成22年4月から、お客様にご契約内容のご理解を深めていただくためのコミュニケーション手段として、新たなサービス（「ずっともっとサービス」）を開始いたしました。
- ・当サービスは、「ご契約内容確認活動」等を通じたご契約内容の定期的な確認、及びお客様情報の最新化等によってポイントが貯まる仕組みとなっております。これにより、「ご契約内容確認活動」の更なる浸透を図るとともに、保険金等のお支払までの充実したアフターサービスを実現してまいります。
- ・平成22年6月末時点で、サービスの対象となっているお客様が約865万名、誕生・入学・結婚等のライフイベントの際にプレゼントが贈られるハッピープレゼントのお申込、及びポイントの交換による賞品のお申込が約47.1万件と、多くのお客様にご利用いただいております。

○「支払アンダーライティングシステム」の開始

- ・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」を平成22年5月から開始いたしました。
- ・具体的には、請求段階において、支払事由に該当する可能性のある契約を漏れなく確認するために、お客様のご契約内容に応じたヒアリング項目や、お申出いただいた被保険者の他のご契約内容を、請求書作成画面に表示するシステムを構築しました。加えて、請求書についても、漏れなく簡単にご請求いただけるよう、生前保険金と給付金の請求書を統合いたしました。
- ・査定段階においては、これまでの請求書や診断書等の書類をベースとした人の判断による支払査定から、請求書や診断書等の情報をデータ化し、手術名や傷病名を自動的にコード化する等、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した。
- ・支払段階においては、保険金や給付金を漏れなくご請求いただくために、個々お客様のご契約内容や、ご請求内容に応じて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ております。ご案内文書の作成にあたっては、当社独自で選定したキーワード等と診断書の入力データを活用し、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仕組みを導入し、請求勧奨体制の一層の充実を図っております。

以 上