

平成23年2月1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:岡本罔衛)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5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月から導入している「支払アンダーライティングシステム」をはじめ、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の個々の具体的な内容について、「定性的」「定量的」側面から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。
- ・特に、より一層の高品質なお客様サービスを実現すべく順次開発を進めている「新統合システム」については、完成に向けた進捗状況について経営レベルでフォローするとともに、そのベースとなる現地・本部の体制構築や教育についても、着実に進められていることを確認しております。

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。そのなかで「支払アンダーライティングシステム」の実効性の検証を行い、効果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）」の販売

- ・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た「総合医療特約」（平成20年10月より販売）、及び「総合医療特約」と同一の保障を提供する単体商品「総合医療保険（マイメディカル）」（平成21年4月より販売）は、平成22年12月末時点で、合わせて約372万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

- ・平成19年8月より、毎年1回、ご契約者様を訪問のうえ、ご加入の契約の保障内容についてご説明を行うとともに、入院・通院・手術歴等、保険金等のお支払事由に該当する事実がないか確認を行う「ご契約内容確認活動」を継続して実施しております。
- ・さらに、平成22年4月からは「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お客様にポイントが貯まる仕組みを導入した「ずっともっとサービス」を開始いたしました。平成22年12月末時点で、サービスの対象となっているお客様が約875万名、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88.7万件と、多くのお客様にご利用いただいております。
- ・今後も「ご契約内容確認活動」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。

○「支払アンダーライティングシステム」の導入

- ・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」を導入しております。
- ・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様のご契約内容を、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、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。

- ・当システムの導入により、正確な支払事務体制が着実に構築されていること、請求書受付から支払までに要する日数が短縮されていること、請求案内すべき事案がシステム上で自動的に生成され、請求案内が確実に行われる仕組みが構築されていることを確認しており、引き続き、効果検証を進めてまいります。

○診断書の電子化の促進

- ・保険金・給付金の請求において提出される診断書の記載内容について、査定者の誤読を削減し、正しく識別する観点、医師による必須項目の記載漏れを防止する観点から、平成18年10月より診断書の電子化を、保険業界各社、及び医療機関と協力して進めてまいりました。
- ・平成19年12月からは、生命保険協会としても医療機関への普及活動を実施することを決定し、病院に対する認定ソフトウェアの導入コスト面の支援等を保険業界全体で取り組んできた結果、平成22年10月22日時点で、目標としていた1,000病院への導入が決定いたしました。今後も引き続き、業界全体で普及に努めてまいります。

以 上