

平成23年8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:筒井義信)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6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、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認識しております。

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、上記再発防止策のうち、より一層の高品質なお客様サービスを実現すべく現在開発を進めている「新統合システム」については、平成24年4月の本格稼働に向け、経営レベルで、進捗状況をフォローするとともに、システム管理・職員教育等の態勢面の整備についても着実に対応が進んでいること等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」について実効性の検証を行い、平成22年5月の稼働から1年を経過した現時点においても、安定的にその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23年6月末時点で、合わせて約426万件のご加入をいただいております。

○「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23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884万名、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197万件と、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

- ・お客様にとってわかりやすく、簡明なお手続き、正確で迅速な支払査定と漏れのない請求案内、お支払後の丁寧なアフターサービスを実現した「支払アンダーライティングシステム」を開発し、稼働させております。当システムでは、手術名・疾病名をはじめとした診断書情報をデータベース化し、デジタル情報を活用することで、支払査定判断の自動化を可能とする等、支払サービスのあらゆる面を一新しておりますが、稼働後も引き続き、その機能の拡充を順次進めております。
- ・また、前述のとおり、当システムの導入による効果の検証も継続的に行っており、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が、引き続き確認できております。今後も、こうした効果検証を進めてまいります。

以 上