

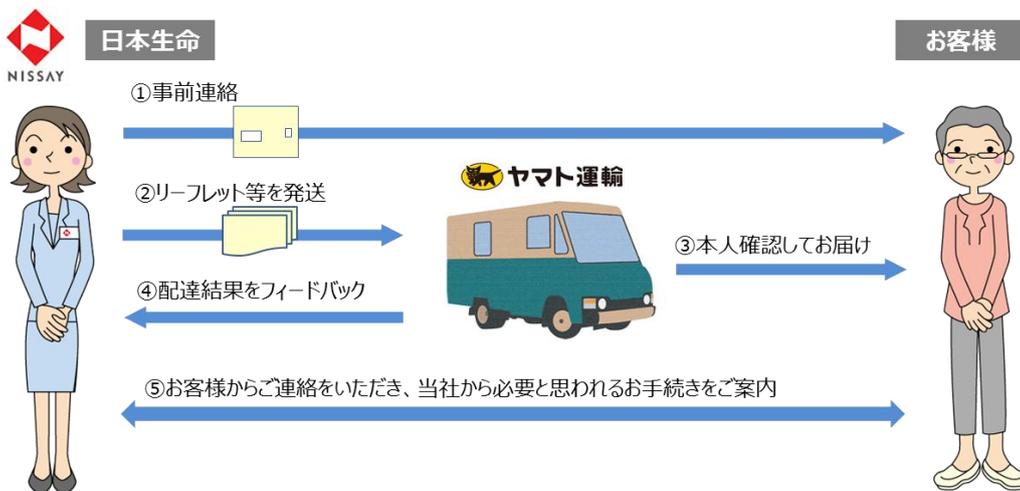
高齢のお客様への情報提供サービスの充実について  
～ヤマト運輸株式会社によるリーフレット等のお届けをスタートします～

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、2017年10月より、ヤマト運輸株式会社の「本人確認サービス」\*を活用し、高齢のお客様への情報提供を充実いたします。

当社では、営業職員がお客様を訪問し、入院等の支払事由の発生有無の確認やご契約内容の説明、各種サービスをご案内する「ご契約内容確認活動」など、フェイス・トゥ・フェイスでのサービスに取り組んでいます。これに加えて、新たに、高齢のお客様について、ヤマト運輸の「本人確認サービス」を活用して当社商品・サービス等を記載したリーフレット等をお届けすることとしました。

この取組により、リーフレット等を受取られたお客様から契約内容に関する照会や入院・施設入所といった状況変化等をご連絡いただき、当社から必要と思われるお手続きを速やかにご案内することが可能となり、保険金・給付金等のより確実なご請求に繋がると考えています。

【サービスイメージ】



当社では、「人生100年時代」という長寿社会をサポートする『Gran Ageプロジェクト』を展開しています。これまで、加入手続時のご親族同席勧奨や、高齢のお客様専用ダイヤルの設置等、高齢のお客様向けサービスの充実に取り組んでまいりました。とりわけ、契約者ご自身からのお問合せが困難になった場合に備え、事前に登録いただいたご家族にも契約情報をお知らせする「ご契約情報家族連絡サービス」は、約35万名ものお客様にご登録いただいております。

引続き、中期経営計画「全・進 -next stage-」において、安心してご契約を継続いただける「業界No. 1 高齢者サービス」に努めてまいります。

\*ヤマト運輸の「本人確認サービス」は、運転免許証等の本人確認書類を提示いただき、受取人の本人確認を行ったうえで配達する、宅急便の付帯サービスです。

(ご参考)

## 高齢のお客様に向けたサービスや取組内容のご紹介 ～日本生命は高齢のお客様にも安心して契約を継続いただける サービスを提供しています～

ご  
加  
入  
時

### ご親族の同席勧奨

お手続きの際に、ご親族同席をおすすめし、ご親族にもご契約内容をご理解いただくよう努めています。

### ご契約サービス案内

取扱担当者とは別のお客様サービス担当者が、お客様にお会いし、お申込内容の再確認、お手続きやサービスのご案内等を行っています。



### ご契約内容確認活動

お客様おひとりおひとりにより良いサービスをご提供するため、ニッセイータルパートナーがお客様を訪問し、ご契約の詳しい内容や入院や手術などの有無を確認いたします。



ご  
契  
約  
継  
続  
期  
間  
・  
お  
支  
払  
手  
続  
き  
時

### ヤマト運輸によるリーフレット等のお届け

NEW

ヤマト運輸の「本人確認サービス」を活用して当社商品・サービス等を記載したリーフレット等をお届けします。

### 「指定代理請求人」の指定・変更

ご自身によるお手続きが困難になる可能性が高いお客様に「指定代理請求人※」を指定いただき、より若い世代（子世代等）への指定・変更をおすすめしています。

※保険金等の受取人が、約款所定の状態になったとき（請求手続の意思表示が困難となった場合等）に、保険金等の受取人に代わりご請求いただく方

### 「ご契約情報家族連絡サービス」

約35万名が登録※2017年8月末時点

ご高齢のお客様によるお問合せが困難になった場合に備え、事前に登録いただいたご家族にも契約情報をお知らせするサービスです。



契約内容



登録いただいた  
ご家族

### ご高齢のお客様専用ダイヤル

直接オペレーターにつながり、わかりやすく丁寧に応対を行うとともに、手続書類を送付した後に、お客様の手続内容等に応じて、書類の記入方法等をアドバイスする「手続きフォローコール」を実施します。

### ニッセイご遺族あんしんサポート

被保険者がお亡くなりになった際に、必要となるさまざまな手続きについて、死亡保険金受取人(またはご遺族)をトータルでサポートいたします。



以 上

H29-1020G, 広報部