

2010年9月15日
富士生命保険株式会社

保険金支払等に係る業務改善取組みについて

当社は「お客さまに提供するサービスの品質向上」を目指し、2006年に発覚いたしましたお支払い漏れに対して信頼を回復すべく下記の様々な業務改善に取り組んでおります。前回(2010年2月10日)以降の具体的な改善取組について、ご高覧いただきますようお願いいたします。

記

1. 支払管理態勢の強化

①支払業務に関する事後点検態勢の整備

保険金・給付金等の支払事案について、全件を支払担当と異なる部署の専門要員が再審査し、不適切な支払・不払の事後検証を行い、相互牽制機能が働く態勢としています。

②支払対象外事案の再検証

支払対象外となった事案に関しては、2ヶ月毎に、大学教授、弁護士、医師など、社外の有職者を加え、その妥当性について活発な議論を行っており、様々な業務の改善についても意見交換を実施しています。

③支払決裁権限規程の改定

2010年7月に当規程を見直し、より迅速性と適正性へつながる内容へと改定をいたしました。

④支払担当者の教育強化

支払担当者の教育態勢については、査定実務者を対象に社内医師による最新の医療知識を中心として定期的な研修を行い質の向上を継続して図っています。

⑤早期お支払への取り組み

当社が保険金・給付金請求書類を受領してから、お客様のご指定口座に保険金・給付金が着金するまでの所要日数は平成21年度で平均3.8営業日でした(確認調査事案を除く)。

1日でも早くお客様のお手元に保険金・給付金をお届けできるよう、システム変更を行い、

従来は入力後の翌々日着金でありましたが、2010年8月末より翌日着金が可能となりました。

⑥保険金等支払管理ミーティングの開催

2009年度は、保険金等の支払管理態勢に係る業務改善に向けた取組みを一層強化するため、当社社長を委員長とする「品質向上委員会」にて、お客さま目線でのサービス向上に取り組んできました。2010年度からは、当委員会の機能を引き継ぎ、支払部門と支払検証部門との間で保険金等支払管理ミーティングを毎月開催し、引き続き保険金等の支払管理態勢の強化と充実に取り組んでいます。

⑦保険金・給付金お支払いに関するアンケート

2010年4月に保険金・給付金お支払対象者への満足度アンケートを2009年11月に引き続き実施いたしました。今回の満足度（「満足」と「やや満足」の合計）は前回よりもやや低くなり、分析の結果、事故報告受付時の対応と支払手続きの早さがその主たる原因でした。事故報告受付時に対しては受電率を高く維持することと、受付対応者のわかりやすい的確な受付トークの更なる徹底、支払手続きに関してはシステム変更による振込み所要日数の1日短縮と、医師を講師とした担当者向けの医療講習の継続による医療知識の醸成等により、お客さまの満足度向上に向けて取り組んでいます。

2. お客さまへの情報提供・サービス向上

①ホームページの充実

保険商品に関する情報提供充実のため、電子パンフレットを作成し掲載するとともに、保険加入時のご参考となるよう保険料試算ページを掲載しています。

また、保険金等のお支払状況を掲載し、保険金・給付金のお支払い件数、お支払い非該当件数及び内訳を半期毎に公表しています。

②ディスクロージャー誌への掲載

2010年7月発行のディスクロージャー誌において、「お客さまへのサービス」のコーナーに“総合通知”（2009年10月出状）に同封いたしました「お客さまアンケート」の分析結果を初め、お客様の満足度向上のための施策を紹介し、また業務改善に繋がった具体例を掲載いたしました。

③お客様サービスセンター（コールセンター）について

2010年4月以降オペレーター数を増員し、お客さまからのお電話が以前よりつながりやすくいたしました。

3. お客さまからの苦情対応態勢の強化

①苦情への対応

募集文書等に「フリーダイヤル」を明記し、お客様サービスセンター（コールセンター）

の活用をご案内しています。収集された苦情については、「苦情管理システム」によりデータベース化され、分析・対応に活用いたします。

関連部による合同会議を定期的で開催し、収集した苦情データを用いて根本的な苦情の発生原因分析と再発防止策を検討し、さらには、業務改善提案にも活用しております。

また、苦情対応委員会を毎月開催し、合同会議で検討した結果およびその前月に発生した苦情全件について、発生原因の分析と再発防止策を審議し、関連部門へ指示することにより、お客さま満足度を向上させていくことに努めております。

4. 募集管理態勢の強化

お客さまへの契約内容の確認

募集時説明の事後的検証として、成立後確認については、従来の面談によるサンプリング調査に加え、電話調査を継続して行っています。

【本件に関するお客さまからのお問合せ窓口】

お 問 合 せ 先	: お客様サービスセンター
フリーダイヤル	: 0120-211-901
受 付 時 間	: 9:00~17:00 (土、日、祝日、年末年始を除く)