

2012年3月2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り組みについて

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ような業務改善に取り組んでおります。前回(2011年3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業務品質の向上を継続して図っています。

##### ④ 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、お客さま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2010年度で平均3.6営業日でした(調査が必要な事案を除く)が、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に努めた結果、2012年1月末でのお支払所要日数は平均3.3営業日に短縮しております。

##### ⑤ 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り組みを一層強化するため、「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、2011年度においても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。

##### ⑥ 保険金・給付金お支払いに関するアンケート

2011年11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実施しました。今回の満足度(「満足」と「やや満足」の合計)は95.77%と高い評価をいただくことができました。アンケートのご要望に基づき、組織の変更を行い事故報告受付時の受電態勢を整備しました。また、お客様にわかりやすい的確なご説明と医師を講師とした講習の継続による医療知識の醸成を図り、お客さまの満足度向上に取り組んでまいります。

## 2. お客さまへのサービス向上

### ①総合サービスセンター（コールセンター）について

引き続き、オペレーター数の増員と回線数を拡大し、お客さまからのお電話を更につながりやすくする取り組みをしております。

### ②苦情対応態勢の強化

募集文書等に「フリーダイヤル」を明記し、総合サービスセンター（コールセンター）の活用をご案内しています。また、当社のホームページから苦情受付も実施しております。収集された苦情につきましては、「苦情受付管理システム」により早期解決を図っています。

収集した苦情データは、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、苦情に関する委員会を毎月開催し、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。

### 【本件に関するお客さまからのお問合せ窓口】

お問合せ先：総合サービスセンター

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）

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