

2009年9月9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、信頼回復を果た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(2009年2月13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. 品質向上委員会による改善取組

- ・お客さまの利便性向上のため、ホームページの機能追加（電子パンフレット、保険料試算）を実施しました。（2009.02）
- ・富士火災グループ全体で取り組んでおります「品質プログラム」に参加し、各部署が品質目標・カスタマーファースト目標を設定し、目標達成に向けて活動しております。
- ・サービス充実を目的に、お客さまの声を収集するアンケートを実施しました。（2009.02～04）

これからも『お客さま目線の取組み』について、商品開発・サービス拡大やCSRなど幅広い改善提案を行い、更なるサービス向上に努めます。

#### 2. 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、全件を支払担当以外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、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「保険金等請求案内」「診断書」「障害診断書」の改良

請求書類および記入例をお客さまによりわかり易いものに改良しています。（2009.05）

合わせて、請求勧奨を強化し支払い漏れを防止するため、「入院・手術証明書（診断書）」の既往症・持病欄に入院、手術の有無を記入できるように改訂し、「障害診断書」に特定疾病に関する項目の追加、および既往症・持病欄に入院、手術の有無を記入できるように改訂しました。（2009.07）

#### ④支払決裁権限規定の改定

支払査定役に決裁権限を一部委譲することにより、決裁権限者の業務量平準化を図り、より正確な支払処理態勢を構築しました。

#### ⑤支払担当者の教育強化

支払担当者の教育体制については、経験の浅い担当者、査定実務者になどに分けて最新の医療知識、事例研究を中心に研修を行い質の向上を継続して図っています。

#### ⑥「支払チェックシート」の改良

保険金・給付金に関する「支払チェックシート」について、給付に制限がある手術についての注意喚起、請求勧奨に関するチェックの注意喚起表示を改良することにより、支払漏れチェックを強化しています。

### 3. 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。（2009.06）

#### ②お客様サービスセンター（コールセンター）について

新システムを導入し、受電率の向上に努めます。（2009.08）

### 4. 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、過去の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ております。(2009.04)

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。

## 5. 募集管理態勢の強化

### ①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	： お客さまサービスセンター
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）