

2011年3月10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9月15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2009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営業日着金でありましたが、2010年8月末より翌営業日着金が可能となりました。その結果、2011年2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。

#### ⑥保険金・給付金お支払いに関するアンケート

2009年11月、2010年4月に引き続き2010年11月に3回目となる保険金・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96.55%と高い評価をいただくことができました。前回の原因分析結果を踏まえ、支払手続きシステムを改善し、振込までの所要日数を一日短縮したことが「支払手続きの早さ」として評価いただけた一因と考えております。

今後も、事故報告受付時につきましては電話のつながりをよりよくし、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、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取り組んでまいります。

## 2. お客さまへのサービス向上

### ①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月に引き続き、2010年10月にも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、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・対応に活用しております。

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。

### 【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）