

平成27年2月9日

各位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 喜田 哲弘

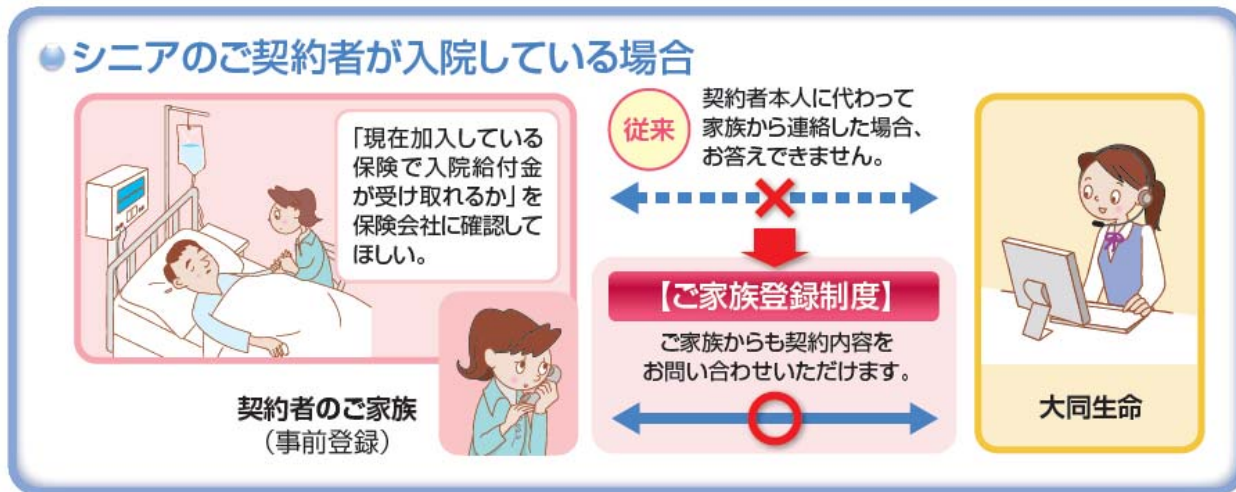
「ご家族登録制度」を創設します！ ～ 大同生命「ベストシニアサービス」～

T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長 喜田 哲弘）は、「ベストシニアサービス」の取組みとして、ご契約者に代わってご家族からのお問い合わせにお応えできるよう、「ご家族登録制度」を3月16日から開始します。

1. 「ご家族登録制度」の概要

○事前にご登録いただいたご家族からのお問い合わせに、ご契約者本人と同等の範囲で契約内容をご案内します。これにより、ご契約者本人からの連絡が困難な場合にも、ご家族からの連絡で迅速に対応いたします。

【イメージ】



【大同生命「ベストシニアサービス（Best Senior Service：BSS）」】



- ・T&D保険グループの太陽生命では「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になる」ことを目指し、「ベストシニアサービス」を推進しています。
- ・大同生命においても、同じ名称を使用し、シニアのお客さまに「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けするための取組みを展開します。

2. 「ご家族登録制度」の具体的な取組み内容

○当制度にご登録いただくことで、ご家族からの契約内容のお問い合わせ等に迅速に対応いたします。
また、当社からご契約者への連絡が困難な場合は、ご登録いただいたご家族に、ご契約者の最新の連絡先を確認させていただきます。

○今後は、お客さまへの訪問時や、毎年お送りしている「ご契約内容のお知らせ」等で、シニアの方を含む“すべての個人のお客さま”に当制度をご案内してまいります。

[お問い合わせいただいたその場で対応します。]

お問い合わせいただける内容（例）
・ 保険金額、給付金額、保険料、特約内容など

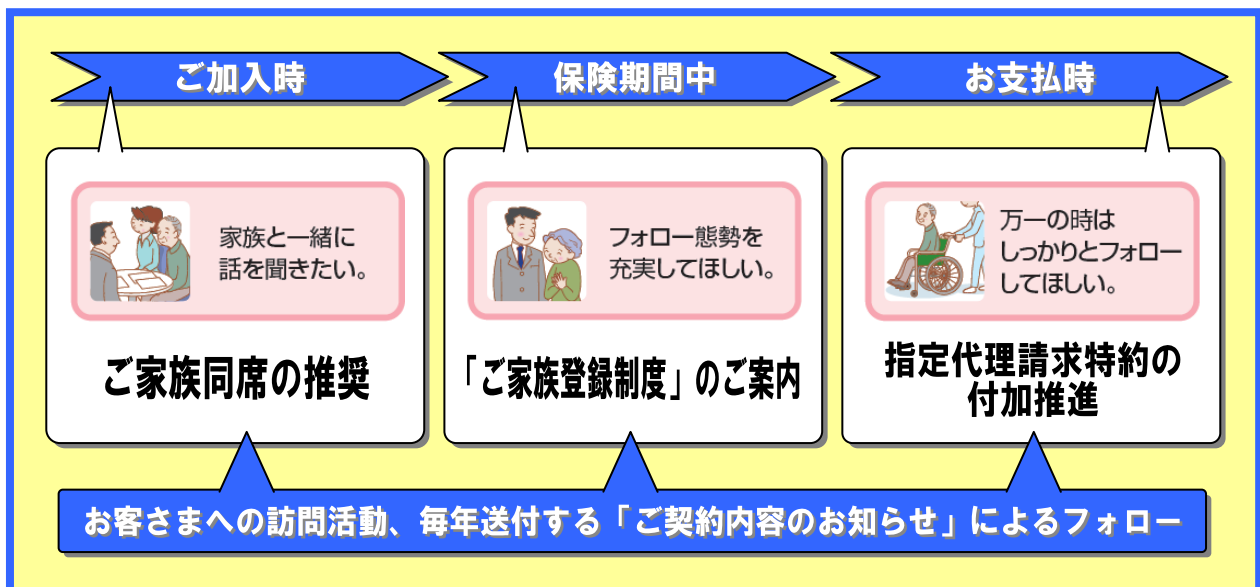
※健康医療情報等のセンシティブ情報は、ご契約者以外にはお答えできません。なお、ご家族から各種請求書やご案内の送付依頼があった場合は、ご契約者あてに送付します。

※当制度には、配偶者や3親等以内の親族、成年後見人の方のうち、2名をご登録いただけます。



< 大同生命「ベストシニアサービス」の取組みを紹介します！ >

○大同生命では、円滑・適切な保険金・給付金のお支払等を実現するため、「ご加入～お支払」までの全期間を通じて、様々な取組みを実施しています。今後もこれらの取組みを積極的に展開し、シニアのお客さまへ「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けしてまいります。



※取組みの詳細は **別紙** でご紹介します。



大同生命 『ベストシニアサービス』

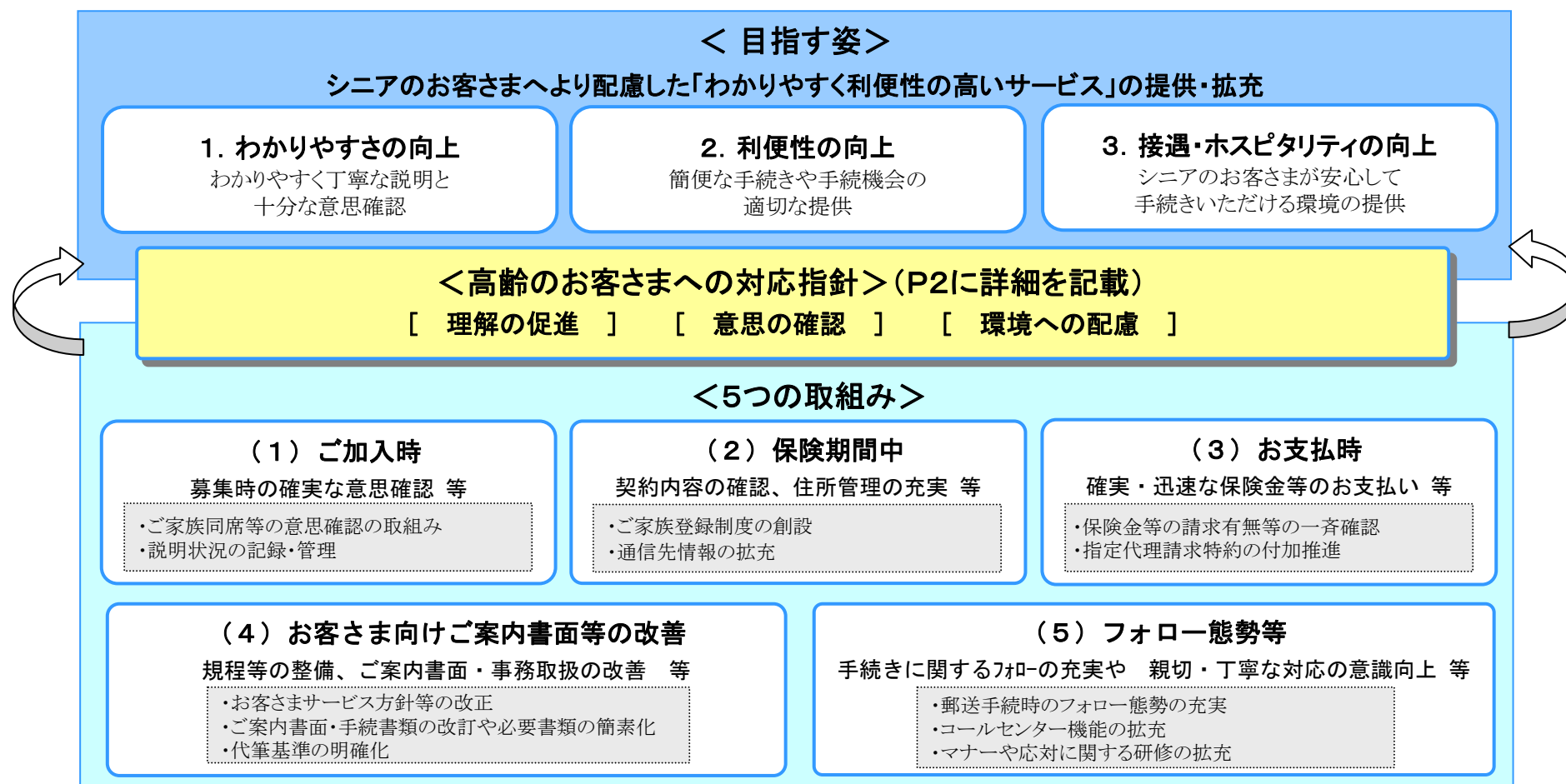
当社では、シニアのお客さまへの「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けするために、『ベストシニアサービス』に取り組んでいます。
取組みの全体像や主な施策をご紹介します。

大同生命保険株式会社

平成27年2月9日

1 「ベストシニアサービス」の全体像

○シニアのお客さまの特性に十分配慮し、円滑・適切な保険金・給付金のお支払等を実現するため、「ご加入～お支払」までのすべての期間を通じて、全社員がシニアのお客さまの立場に立って、「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けします。



2 わかりやすく利便性の高いサービスをお届けします



○当社では、「高齢のお客さまへの対応指針」にもとづき、シニアのお客さまの立場に立って行動します。

＜高齢のお客さまへの対応指針＞

○理解の促進

高齢のお客さまにより理解いただけるよう、わかりやすく丁寧な説明に努めます。

- ・ 保障にかかわる重要情報は十分に理解いただけるよう、丁寧に説明します。
- ・ 説明書面や手続書類は、文字サイズ等読みやすく・見やすく・簡潔にします。

○意思の確認

高齢のお客さまの意思の、より確実な確認に努めます。

- ・ ご家族の同席要否を確認するなど、意思確認を確実にできる機会の確保に努めます。
- ・ 意思確認後は、手続完了まで適切にフォローします。

○環境への配慮

身体面や独居など、高齢のお客さまの置かれている環境に配慮します。

- ・ 独居や行動範囲が限定されるなどの環境に配慮し、確実・迅速にお手続きいただけるよう、きめ細やかなサービスを提供します。

○当社では、70歳以上の個人のお客さまに安心して手続きいただくために、申込手続き時にご家族に同席いただく等の取組みを実践しています。

取 組 内 容

■ご家族同席の推奨

- ・ご契約者の安心につながることから、70歳以上の個人のお客さまを対象に、専用リーフレットを使用して、申込手続き時にご家族に同席いただくことを推奨しています。

(専用リーフレット：平成27年1月に新設)

■ 本社担当者による電話確認の実施

- ・ご家族に同席いただけない場合は、本社担当者の電話確認により、加入意思の確認をいたします。

(平成27年1月より実施)

＜ご家族の同席を推奨するリーフレット＞

[illegible]

■ご家族の御座るによるお手続きを希望されたい場合

ご家族の方の同意により、ご契約の重要事項を確認させていただきます。

⑤ご家族の担当者によるお申込手続き

●お申込手続きの際は、御本人でお申し送りうえで、ご契約の重要事項を確認させていただきます。

⑥電話確認専用窓口の担当者による電話での確認

●電話確認専用窓口担当者より電話にて、ご契約の重要事項を確認させていただきます。

●確認による場合は、お申込手続きの際に、所在地が電話確認専用窓口と連絡のつる方をお知らせいただきます。確認内容は、今回のお申込手続きに関する5分程度の確認となります。

⑦ご確認させていただきます内容	
確認内容	確認内容に関する説明
1 契約開始の時期	お申し込みいただいた、開始日より「計画的な解約のしやすさ」に「ご契約のしやすさ」を、ご契約に関する大切な事項を確認させていただきます。
2 ご契約の時期	今回のお申込みについて、保障内容をご確認いただく必要があり、お申込みいただいた保障内容を確認させていただきます。
3 ご家族の時期	今回のお申込みいただいた、生命保障の保障内容、保障金、保障料、保障料の支払、お申込みのご家族、ご家族の年齢などについてご説明いたします。
4 ご家族の時期	今回のお申込みについてのご家族の年齢などについてご説明いたします。

●電話確認専用窓口（通話料無料専用ダイヤル）

0120-919-698

受付時間：9時～18時（土・日・夜間・年末年始除く）

※お申込みの通話料は、お申込みサービス上でのためお預金させていただきます。あらかじめご了承ください。

4 お客様に定期的に状況を確認します

○保険金等を確実・迅速にお支払いできるよう、一定年齢以上のお客様に対して、当社から「保険金等の請求をお忘れでないか」を定期的に確認します。

取 組 内 容

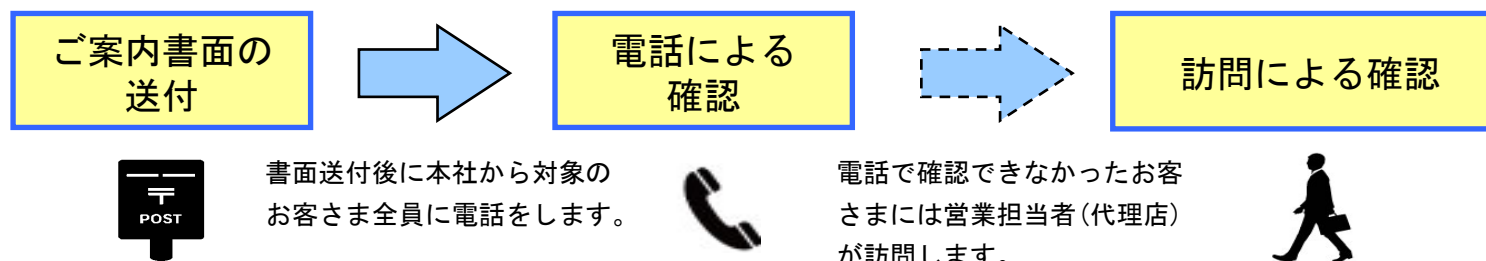
■ 80歳以上のすべてのお客様の状況を確認

- ・ 80歳以上のすべてのお客様（個人契約者に加え、法人契約の被保険者を含め、約22,000件）を対象に、保険金等の支払事由の発生状況等を確認しました。（平成26年8月より実施）

■ 平成27年度以降の取組み

- ・ 一定年齢以上の所定のお客様を対象に、保険金等の支払事由の発生状況等の確認を継続して実施します。

＜ご確認の流れ＞



5 「指定代理請求特約」の付加を推進します

○お客さまご本人による請求が難しい場合に、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）から、保険金等をご請求いただけるよう、特約付加を推進します。

取 組 内 容

■すべてのお客さまに「指定代理請求特約」をご案内

- ・平成26年9月から、電話・訪問による「指定代理請求特約」のご案内を開始しました。平成27年度中には、すべてのお客さまへのご案内が完了する予定です。

「指定代理請求特約」は、ご契約提案時にもご案内しており、新たに保険にご加入されるお客さまの9割以上の方に付加いただいています。

<ご案内スケジュール>

平成26年9月 ～ 平成27年3月

65歳以上のすべてのお客さまにご案内

平成27年4月 ～ 平成27年9月

65歳未満のすべてのお客さまにご案内

<特約のご案内リーフレット>



6 わかりやすいご案内書面やお手続書類を提供します

○お客さまからの声（ご意見・ご要望等）や、社外専門家等の意見を取り入れながら、ご案内書面やお手続書類の改善を推進しています。

取組内容

■高齢のお客さまにもわかりやすいご案内書面等

- ・文字サイズや記入いただく欄を大きくし、高齢のお客さまの目にやさしい配色にするなど、ご案内書面等を順次改善しています。

＜改善例（指定代理請求特約 付加・変更請求書）＞

DaiDO 「指定代理請求特約」付加・変更請求書

＜改訂前＞

DaiDO 名義変更請求書
大同生命保険株式会社 御中

おおよびその他の関係法令に基づき、以下「了承事項」を了承の取扱について」を受領のうえ、記載内容について同意します。
利および義務は、すべて新契約者が受け継ぐこと。
請求を一体の意思表示とし、一方の受取人変更を先行して行わないこと。
介を行うもので、約款上、貴社の承諾を必要とする契約内容の変更を
いては、約款の規定によらず、当変更事項の保険証券への裏書を省略

変更内容
保険証券番号 123-456789-0 1件 被保険者名 大同 花子
請求日 平成 年 月 日 手続内容 代理請求人指定
受取人を下記の受取人変更内容欄に記載のとおり変更します。
契約者名 (自署)
被保険者名 (自署)

特約条項を受領の
うえ、契約者名を
記入してください
特約条項は以下を
参照してください
・「記入見本」
該当する場合は○
特約条項は以下を
参照してください

＜改訂後＞

DaiDO 「指定代理請求特約」付加・変更請求書
大同生命保険株式会社 御中

※公的証明書（写）の提出
以下の保険証券番号の契約者名変更を請求します。
【お手続きす
123-456789
被保険者名 大同 花子 様
請求日 平成 年 月 日
「特約条項」を受領し、「個人情報の取扱について」に同意のうえ請求します。
(フリガナ)ダウドウ タク
契約者名 (自署)

タイトルに手続内容を表示し、
わかりやすさを向上！

文字サイズを大きくし、読みやすさを
向上！（9pt イト→14pt イト）

7 「接遇・ホスピタリティ（おもてなし）」を向上します

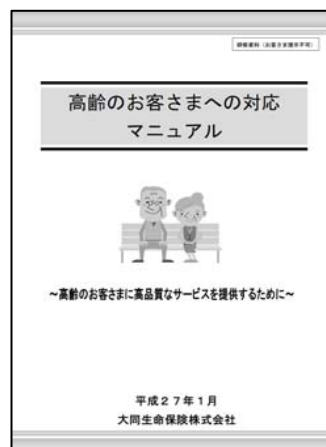
- 「高齢のお客さまへの対応マニュアル」を策定し、全社員が心構えやお客さまの状況に応じた対応時のポイント・留意点等を共有し、丁寧な対応を実践しています。

取 組 内 容

■マニュアルの実践

- ・シニアのお客さまの一般的な特性（身体機能の変化・心理面の変化等）に応じた丁寧な対応を、職員一人ひとりの行動に落とし込んだマニュアルを策定しました。（平成26年10月）

<マニュアル>



掲載項目	内容
取組みの趣旨	・超高齢社会の背景や生命保険会社の使命（心構え）
より丁寧にお伝えするためのポイント	・シニアのお客さまの身体機能・心理特性・生活環境の変化の具体的内容 ・特性に応じた「話し方」「聞き方」「書類の見せ方」の具体例や実践すべき行動
シチュエーション別の対応方法	・シチュエーション別（「訪問時」「電話時」「郵送時」）に営業担当者が注意すべき点と実践すべき行動
各取組みへの具体的な対応方法	・募集時のご家族同席等や、指定代理請求特約の付加等を推進するにあたっての、営業担当者が遵守・留意すべき点
参考資料	・困ったときの対応例（Q&A） ・専門用語をわかりやすくお伝えするための用語集（言い替え例など）

- ・マニュアルを社内研修等で確認し、全社員が「接遇・ホスピタリティ」の向上に取り組んでいます。