［方針３］業務運営の質の向上

私たちは、お客さまとの末永い信頼関係を構築するため、募集活動からお支払いまで、お客さまと関わるすべてのプロセスにおいて業務革新に取り組み、「正確で・わかりやすく・利便性の高い」サービスをご提供します。

とりわけ、保険金・給付金等のお支払いは、大同生命の基本的かつ最も重要な責務であるとの認識に基づき、正確かつ迅速なお支払い、お支払い内容等に関する説明の充実、および適切な情報提供によるご請求漏れの防止に取り組みます。

また、お客さまとのあらゆる接点を通じていただいた「お客さまの声」（苦情・相談およびご要望等）をしっかりと分析し、お客さまの立場に立って、業務・サービスの継続的な改善に取り組みます。

具体的な取り組み内容

１．わかりやすく利便性の高いサービスの提供

○当社では、変化する社会環境やお客さまのニーズに迅速に対応し、「わかりやすく・利便性の高い」サービスを提供できるよう、ＩＴの活用等による業務革新に積極的に取り組んでおります。
営業職員等が携行する営業支援端末『エース・ウィズ』は、様々な手続きを「その場」で、「ペーパーレス」で実施することで、お客さまへの正確・迅速なサービスの提供を実現しております。

○また、時間や場所の制約なくお客さまのタイミングに合わせてお手続きいただけるよう、オンライン等によるサービス提供を実施しております。

○引き続き、各種サービスを拡充させ、お客さまの状況に応じて様々なご要望にお応えできるよう、サービス提供体制の整備に取り組んでまいります。

２．正確かつ迅速な保険金・給付金等の支払い

○中小企業を守りつづけることを使命とする生命保険会社として、保険金・給付金等の支払いは、「正確」かつ「迅速」であることが何より重要と考えております。この想いを全役職員が共有し、お客さまの立場に立った対応と支払業務の品質向上に取り組んでおります。

○支払いの「迅速性」に関しては、とりわけ中小企業のお客さまにとって、必要資金を早期に確保することは極めて重要であると認識しております。

○当社では、診断書に代えて領収書や診療明細書のご提出でも入院給付金をご請求いただける簡易取扱いの拡大や、書類提出なしで満期保険金や年金を支払う『請求書レス支払』等、各種

のお手続きに必要な書類の簡素化に取り組んでおります。
また、お客さまの代わりに、当社が医療機関へ直接診断書を手配する『診断書取得代行サービス』をすべてのお客さまに提供しております。

○加えて、ＡＩが給付金支払いの判断を支援する仕組みや、即日着金システムの導入、お客さまご自身のスマートフォンやパソコンで、保険金・給付金請求、解約請求、契約者貸付のお手続きをしていただける『つながる手続』等、ＩＴを活用した支払い早期化に取り組んでおります。

○「ご請求漏れの防止」に関しては、訪問活動や電話、ご契約内容のお知らせ等を通じた様々な情報提供・確認活動や、事前にご登録いただいたお客さまのマイナンバーカードの変更情報等を活用し、対象となる方に各種請求手続きを当社から案内するサービス等、能動的にお客さまへご請求を案内する取り組みを実施しております。

○今後も、お客さまの視点に立ち、ご加入からお受取りまでのすべての場面でより質の高い顧客体験をお届けするため、支払業務の品質向上を進めてまいります。

３．高齢のお客さま等への対応

○当社では、高齢のお客さまの特性に配慮した「わかりやすく利便性の高いサービス」をお届けするため、全社を挙げて『ベストシニアサービス』を推進しております。

＜『ベストシニアサービス』の主な取り組み内容＞

（ご家族同席のお勧め）

✓お申込内容を十分にご理解のうえ安心してご加入いただくため、高齢のお客さまのお手続き時には、ご家族の同席を案内しております。お申込内容や特に重要な事項等について、ご家族同席のもと丁寧に説明し、お申込内容がお客さまのご意向に沿っていることを確認のうえお手続きいただいております。

（ご家族登録制度のご案内）

✓契約者ご本人からの連絡が困難な場合でも、ご登録者からの契約内容のお問い合わせ等に対して回答できるよう、『ご家族登録制度』を案内しております。

（指定代理請求特約のご案内）

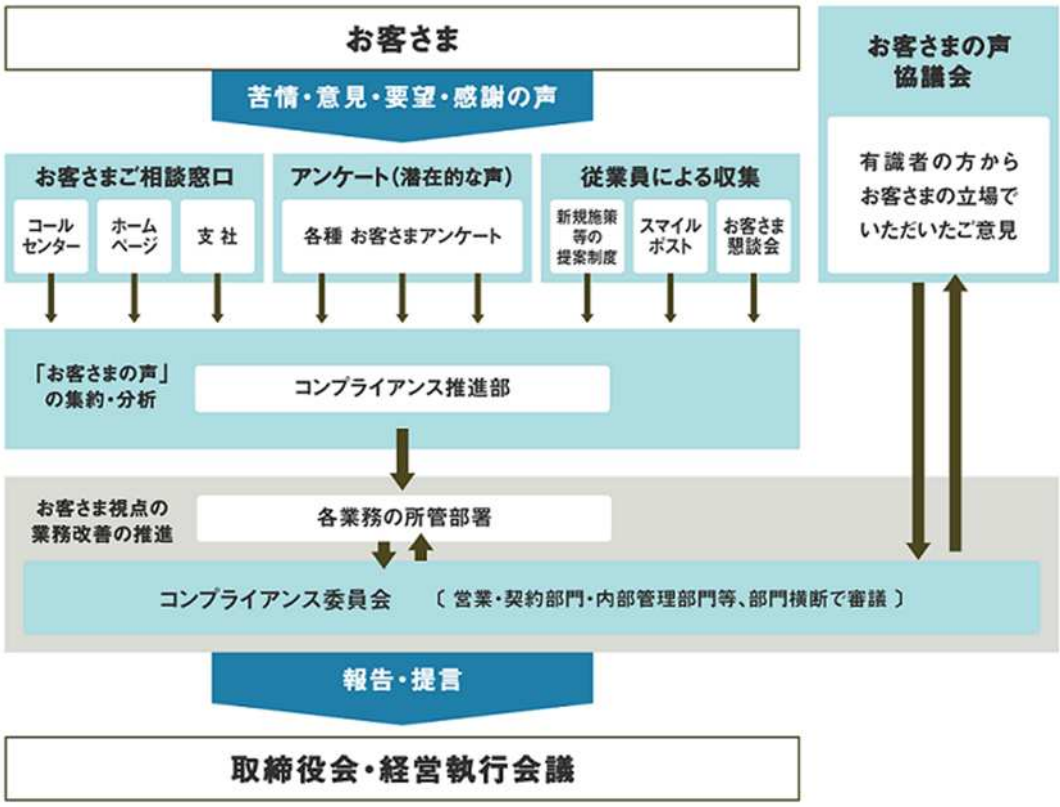
✓ご本人が給付金等をご請求することが難しい場合、あらかじめ指定された方（指定代理請求人）からご請求いただけるよう『指定代理請求特約』を案内しております。

○また、障がいのある方等、お手続きが困難なお客さまに対して、役職員一人ひとりが、お客さまの置かれた環境や事情に十分配慮した、より丁寧できめ細かいサービスの提供に取り組んでおります。

４.「お客さまの声」を経営に活かす取り組み

○当社では、支社、コールセンター、お客さまアンケート等のあらゆる接点でいただいたすべての「お客さまの声」を集約し、分析を行なっております。また、分析により発見された課題は、業務やサービスの所管部署が一つひとつ検討し、改善に取り組んでおります。

○このうち、「ご不満の表明」や「ご意見・ご要望」は、データベースである『苦情・相談Ｗｅｂ』で一元管理しております。また、日常業務に関して職員がお客さま目線で気づいたことを提案できる新規施策等の提案制度や、お客さまからいただいた感謝の声を集約する『スマイルポスト』を設置する等、あらゆるお客さまの声を経営に活かすための体制を整備しております。



○当社は、「お客さまの声」を積極的に収集するとともに、その一つひとつに引き続きしっかりと向き合うことで、「お客さまの声」を経営に活かしてまいります。