

お客さまの声からの改善事例と感謝の声

「お客さまの声」「社内の声」を活かして実現した改善事例

| | |
|--|--|
| <p>ご提供する商品の充実のために</p> <p>インカムサポート (特定状態収入保障特約)を 付加できる商品の拡大。</p> | <p>定期保険特約付終身保険「リードU」等へ、インカムサポートを付加できるようにしました。(平成20年6月より実施)</p> <p>※平成20年10月より定期保険特約付終身保険「リードU」等は5年ごと配当付終身保険「順風人生」へ販売名称を統合</p> |
| <p>お手続きを簡易にするために</p> <p>お客さまがいつでも インターネット上で お手続きできる 保全手続きの種類を拡大。</p> | <p>ホームページを全面的に刷新し、インターネット上でお手続きが可能な保全手続きの種類を拡大し、お客さまの利便性の向上を図りました。</p> <p>具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> ●保険料の振替口座の変更について、ホームページ上で請求書のお取り寄せを可能にしました。(平成20年1月より実施) ●送金指定口座の登録や変更について、ホームページ上でお手続きいただけるように変更しました。(平成20年3月より実施)  |
| <p>お手続きを簡易にするために</p> <p>「治療内容報告書」で 対応できる範囲を拡大。</p> | <p>病院の領収書や手術同意書等と簡易な報告書で、入院給付金・手術給付金のご請求手続きをしていただける「治療内容報告書」の取扱範囲を「14日以内の入院・手術」から「20日以内の入院・手術」に拡大し、より多くのお客さまにご活用いただけるようにしました。(平成20年3月より実施)</p> |
| <p>もれなくご請求いただくために</p> <p>お客さまに毎年 お送りしている 「生涯設計レポート」に 特約の内容を詳しく記載。</p> | <p>お客さまに毎年お送りしている「生涯設計レポート」に、具体的な支払事由をご契約ごとにカスタマイズして記載しました。(平成20年度発送分より実施)</p>  |

お客さまからお寄せいただいた、感謝の声

主人が病気で歩行も困難です。どうしたら元気になるかを営業職員の方に相談したところ、携帯パソコンeNavit(48ページご参照)を使っの介護サービスの話や、ご自身のリハビリ経験をお聞きました。暗闇に光が見えた感じがしました。ありがとうございました。

がんの手術後、別の用件で営業職員の方が来宅しました。私の様子を見て入院給付金手続きの話をしてくれ、さっそく請求しました。もし訪問してくれなかったら請求していなかったと思います。感謝しています。

契約の内容を確認したいと思っていたのですが、なかなか時間が取れずそのままにしていました。「生涯設計パーク」は土・日曜日も営業しているので自分の都合のつくときに訪問でき、保険の内容をしっかりと確認できて良かったです。

全然病気をしたことがなかったのですが、突然がんになってしまいました。保険料免除の特約を付けていたおかげで、給付金をいただきながら保険料も免除になりました。良い保険をすすめていただいて、本当に助かりました。