

継続的な業務プロセスの改善

お客さま本位の健全な業務プロセスの構築に向けて改善を図り、これを遂行することで高い「品質」を提供していきます。

品質保証新宣言

第七宣言

私たちへのご意見やお申し出を真摯に受けとめ、そして日常の業務を常に見つめなおし、業務プロセスを改善します。

お客さまから寄せられた「声」から実現した具体的な改善事例を紹介します。(主に2009年度に実施した事例)

最大のお客さま満足
の創造

ご契約時

「ご契約のしおり—約款」は分厚く重い。管理もしにくい。



改善策

「約款」についてCD-ROMへの収録を実施し、冊子の軽量化を図るとともに、電子媒体ならではのさまざまな機能をご利用いただけるようになりました。(2009年10月)

入院準備時の諸費用や家族の交通費、通院費用等の経済的負担に備えたい。



改善策

短期間の入院であっても発生する経済的負担を軽減することができる「入院一時給付特約D」を発売しました。1日以上入院があった際に、一時金として給付金をお支払いし、「医のいちばん」(新総合医療特約D)等とあわせて付加することで、入院時の医療費だけでなく、短期間の入院であっても発生する入院準備にかかる諸費用、ご家族の交通費や通院のための費用等の負担を軽減することが可能となりました。(2009年10月発売)

ご契約期間中

「お立替えのお知らせ」の立替制度や必要手続きの説明が分かりにくい。また、文字サイズを大きくし、見やすくしてほしい。



改善策

「お立替えのお知らせ」について立替制度・必要手続き等の説明を充実させるとともに、通知サイズをA3両面・カラーに変更し、文字サイズを大きくすることでよりお客さまに分かりやすい通知としました。(2009年8月)

確定拠出年金に加入している従業員への継続教育をもっと効率よく実施したい。

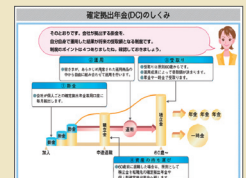


改善策

継続教育サービスの一環として、低廉なコストで簡単に学習できる「継続教育eラーニング」サービス(有償)を新たに提供しました。(2009年10月)

【学習内容】

- ・確定拠出年金制度編…確定拠出年金制度の仕組みや資産運用の基本についての復習
- ・資産運用編…運用状況の確認方法、今後の運用の見直しについての知識習得
- ・ライフプラン編…ライフプランの考え方や家計の見直し等についての知識習得



継続教育eラーニング
「確定拠出年金制度編」

お支払い時

保険金・給付金に関する照会は専門知識の豊富な担当者に回答してほしい。



改善策

- 保険金・給付金のお支払内容等に関するお問い合わせには、保険金・給付金専用コールセンターで専門の担当者がお答えする体制としました。(2008年1月)
- 診断書の記載情報だけではお支払いできるか判断できないときに行っている病院等に対する支払調査(事実の確認)について、趣旨や進捗状況を専門知識を有する本社担当者から直接ご説明する体制としました。(2010年3月) また、保険金等をお支払いできなかった場合のご説明についても同様の取り組みを全国展開しました。(2010年6月)

高度障害保険金がお支払される場合や支払われない場合がよく分からない。



改善策

高度障害保険金等のご請求申出をいただいた際に、お客さまから身体の状態についてお伺いし、その内容に基づいた「お申出内容確認書」をお渡しして、高度障害状態等に該当する可能性があるか確認いただけるようになりました。また、高度障害保険金等をお支払いできる場合について、分かりやすく記載したご説明チラシの提供も開始しました。【個人】2009年2月、【法人】2009年6月)