保険金等支払管理態勢図

お　客　さ　ま

ご回答
お問合わせ

お客さまの声

保険金等の
ご請求

保険金等の
お支払い

取扱代理店 ・ 営業店

「お客さまの声」検証

お客さま窓口部門

お客さまサービス部
カスタマーセンターグループ

・各種請求等の受付
・各種お問い合わせの受付

お客さまサービス部
お客さま相談室

・苦情対応依頼
・「お客さまの声」等の検証・分析

「お客さまの声」対応

保険金等支払部門

保険金サービス部
支払第一グループ
支払第二グループ
請求サポートグループ

・保険金・給付金のお支払い
・未請求フォローや請求勧奨

契約サービス部
保全グループ

・満期保険金・年金のお支払い
・解約返戻金のお支払い

指導・管理

保険金サービス部
企画グループ

契約サービス部
企画グループ

・保険金等のお支払いに関する適切性の管理・推進・指導
・保険金等のお支払いに関するサービス・品質の向上

モニタリング

検証依頼

結果報告

保険金等支払管理部門

コンプライアンス部
支払管理グループ

・保険金等支払業務の適切性の検証
・保険金等の支払・不支払事案の検証
・保険金等審議会事務局

審議依頼
業務報告

結果報告
改善指導

報告

担当役員

保険金等管理会議

-保険金等支払管理に関する関連部会議-

・保険金等管理に関する審議・協議
・保険金等支払の適切性の検証
・課題に対する部門横断的解決の推進

検討委託
報告

支払実務検討部会
-保険金等管理会議規程に基づく下部組織-
・お支払い手続きと保険約款の検証
・お客さまサービスに関する部門横断的協議

報告

保険金等支払審査会
-社外専門家の判断-
・法的、医的見地による事案の適切性審査
・お客さまの再審査要請事案の審査

審議依頼
提言

保険金等審議会
-外部有識者の参加-
・保険金等お支払いの適切性の審議・提言
・支払管理態勢強化の進捗状況の確認・提言

保険金等支払管理態勢の適切性検証と業務改善を目的とした内部監査

内部監査部

経　営　会　議

取　締　役　会

・保険金等のお支払いが健全かつ適切に行える態勢の構築と整備

・適切な業務運営に向けた経営資源の適切な配分