

平成 21 年 2 月 13 日

各 位

日本興亜生命保険株式会社

保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた一層の取組みについて

日本興亜生命保険株式会社(社長 篠崎 義明)は、平成 20 年 8 月 11 日付で「保険金等の支払管理態勢等に係る業務改善に向けた一層の取組み」について、現状とその後の計画を公表しておりますが、改めて平成 21 年 2 月現在の進捗状況と態勢強化へ向けた今後の予定をお知らせいたします。

弊社といたしましては、これら業務改善に向けた取組みの推進状況を定期的に点検し、実効性の検証や改善策の見直しを繰り返すことにより、支払管理態勢等の一層の充実を目指し、お客様からの「信頼の確立」に向けて引き続き全社を挙げて取り組んでまいります。

なお、今後も進捗状況を計画完了までの期間、定期的に公表してまいります。

別 紙

◇保険金等の支払業務改善に向けた主な取組みの現状と今後の予定
(平成 21 年 2 月現在)

保険金等の支払業務改善に向けた主な取組みの現状と今後の予定

(平成 21 年 2 月現在)

項 目	取 組 み 内 容 ・ 今 後 の 予 定	実施時期等
I. 経営管理態勢の強化 経営陣が積極的に管理態勢強化に関与し、適時・適切な保険金等のお支払いの確保に努めています。		
✓経営管理態勢の強化	◆「保険金等支払管理委員会」設置を通じて、経営陣がより主体的に保険金等の支払管理に関与しています 保険金等支払管理状況の一元的な報告を推進し、経営陣による態勢強化に関する指示や進捗状況の管理・監督を強化してきましたが、平成 20 年 10 月、社外弁護士・消費者問題専門家・医師を構成員に含む「保険金等支払審査会」を発展的に改組し、「保険金等支払管理委員会」を設置しました。同委員会にて支払管理態勢強化の進捗状況を定期的にトレースするとともに、審議・協議の内容を取締役会に報告し、牽制機能をさらに充実させてまいります。(平成 20 年 10 月、平成 21 年 2 月開催)	平成 20 年 10 月
✓社内態勢の強化	◆「保険金サービス部」を新設し、よりきめ細かなサービス体制を構築いたします 適時・適切な保険金等支払管理態勢強化のため、保険金支払部門であるお客様サービス部とは別個独立した保険金支払管理部を平成 19 年 4 月に設置していますが、さらに現在のお客様サービス部を、保険金支払業務を担当する「保険金サービス部」と、主として契約保全やコールセンター関連業務を担当する「(新)お客様サービス部」に分割し、きめ細かなサービス体制を構築してまいります。	平成 21 年 4 月 予定
✓内部監査態勢の強化	◆「業務改善サイクルの確立」に視点を置いた深度ある監査に努めています 「保険金等の支払管理態勢に係る特別監査」について、フォローアップ監査を含め年 2 回実施し、適切な保険金等支払業務の確立へ向けた改善を促しています。特に、支払管理部門による強化策の検証や見直しなどの PDCA サイクルが確立し、態勢強化が継続的に図られているか、との監査視点をもって実施しています。(平成 20 年 7 月、11 月実施)	平成 18 年 11 月 以降実施

項 目	取 組 み 内 容 ・ 今 後 の 予 定	実施時期等
<p>II. 保険金等支払管理態勢の強化</p> <p>適時・適切な保険金等のお支払いを確保するため、支払管理部門や支払部門の態勢強化を継続的に図っています。</p>		
<p>✓保険金支払管理部門の強化</p>	<p>◆保険金支払管理部門および支払部門による重層的チェックを行っています</p> <p>保険金支払管理部が支払事案全件の適切性に関する事後検証を行っており、また査定結果が不支払の場合はお客様へのご連絡前に業務精通者がその適切性をチェックしています。さらにお客様サービス部に設置した保険金業務グループにおいて、支払入力前に査定情報の入力ミスや診断書記載事項の見落としの有無などをチェックする事前点検を実施し、支払内容の重層的チェックを行う態勢としています。</p>	<p>平成 18 年 12 月</p> <p>平成 20 年 4 月</p>
<p>✓社外専門家との協議組織の充実</p>	<p>◆「保険金等支払審査小委員会」による機動的な個別事案審議の仕組みを充実させました</p> <p>社外弁護士を加えた「保険金等支払審査小委員会」を設置し、お支払いできない事案や長期未解決苦情事案等について機動的に審議できる態勢としています。また、同委員会で審議された事案は「保険金等支払管理委員会」に報告するとともに、審議で抽出された課題については、商品開発・契約引受・コンプライアンス等関連部門にも情報提供を行い、業務改善につなげるよう取り組みを進めています。</p>	<p>平成 19 年 5 月</p>
<p>✓保険金等支払に係る事務処理態勢の強化</p>	<p>◆診断書の改定や事務処理基準・フローの整備・拡充を通じて、適切なお支払いの確保に努めています</p> <p>適切な支払査定を行うために診断書様式を改定し、併せて医師向けの記入に関する依頼文書を作成しました。さらに、新商品発売を機に、新旧商品いずれの場合でも適切な支払査定が可能となるよう、併用可能な新帳票としました。また、保険金等の支払に係る事務処理基準等の規程・基準については、生命保険協会の「保険金等の支払いを適切に行うためのガイドライン」や新たに公表された「保険金等の請求案内事務に関するガイドライン」も踏まえて随時改定・拡充を行い、適切なお支払いの確保に努めています。</p>	<p>平成 19 年 8 月</p> <p>平成 20 年 8 月</p> <p>平成 18 年 3 月以降順次拡充</p> <p>平成 21 年 1 月</p>

項目	取組み内容・今後の予定	実施時期等
<p>Ⅲ. システム対応の強化</p> <p>保険金等の適切なお支払いをサポートするシステムの開発に継続して取り組んでいます。</p>		
<p>✓保険金等支払に係るシステムサポートの充実</p>	<p>◆支払査定担当者をサポートするシステム開発を推進しています</p> <p>適切なお支払いを確保するために、手術名と対応する手術倍率を検索するデータベースの構築・拡充や、入院給付金の日数計算誤りを防止する入院通算管理システムの導入等を実施してきました。</p> <p>さらに、新商品発売を機に、新旧商品いずれの場合でも適切な支払査定が可能となるよう、新たな「手術・疾病DB照会システム」を開発し、査定支援機能の充実を図りました。</p> <p>◆新たな保険金システム基盤の構築に取り組んでいます</p> <p>現在、適時・適切なお支払いや請求案内のさらなる強化を目的としたシステム基盤再構築のため、専任の開発チームを組成し、3カ年計画で「新クレームシステム」の開発を推進しています。</p> <p>平成 20 年度は第一段階として、事故受付・請求案内機能の充実を図るため、各種画面の新設や帳票の自動印刷機能を新設することとしています。</p>	<p>平成 18 年 2 月以降順次拡充</p> <p>平成 20 年 8 月</p> <p>平成 20 年度以降順次拡充</p> <p>平成 21 年 3 月試行実施予定</p>
<p>Ⅳ. 教育・研修態勢の拡充</p> <p>適時・適切な保険金等のお支払いを徹底するための社員・代理店教育を充実させています。</p>		
<p>✓支払査定担当者の人材育成、査定能力の維持・向上</p>	<p>◆業務精通者、社医等を通じた教育研修を継続的に実施しています</p> <p>保険金支払管理部門の業務精通者による査定実務者研修を通じて支払査定担当者の専門知識の向上を図るとともに、社医による医務研修会を通じて査定に必要な医学的知識の習得に努めています。</p> <p>また、生命保険協会による「生命保険支払専門士」試験制度につきましては、平成19年度は制度発足初回であり支払関連部門を対象とし受験者全員合格していますが、平成 20 年度は契約管理部門・商品開発部門・内部監査部門など他部門にも対象を拡大し 46 名が合格を果たしています。</p>	<p>平成 18 年 9 月以降順次</p> <p>平成 20 年 11 月</p>

項目	取組み内容・今後の予定	実施時期等
	<p>◆支払査定経験別の新たな教育体系を導入しました</p> <p>支払査定経験者の査定経験年数に応じた指導項目や教育ツールを取り纏めた教育体系及び教育プログラムを策定し、スキル判定シートにより査定担当者のスキル判定を行った後、集合研修とOJTを試行実施しています。平成20年度は査定経験3・6・12・24ヶ月の講習と履修確認を完了することとしており、次年度へ向けて教育ツールやOJTを拡充してまいります。</p>	<p>平成 20 年 9 月 以降試行実施 順次拡充予定</p>
<p>✓代理店の資質向上</p>	<p>◆代理店に対する教育・指導の強化を継続しています</p> <p>代理店に対する教育研修につきましては、保険金等の支払手続きに関する事項もテーマに加え、研修頻度を増やし指導強化に努めてきました。さらに、今後は業界共通制度教育を取り入れるとともに、マーケット・チャネル特性に応じた教育プログラムの再構築を進めてまいります。</p>	<p>平成 19 年度 以降順次拡充</p>
<p>V. お客様の保護・利便性の向上、契約保全の充実</p> <p>お客様の保護と利便性の向上を第一に掲げ、業務品質の向上に取り組んでいます。</p>		
<p>✓品質向上サイクルの確立</p>	<p>◆「お客様の声」を起点とした業務改善・業務品質の向上に取り組んでいます</p> <p>取締役社長を委員長とする「業務品質向上委員会」と下部組織「お客様の声小委員会」を設置し、「お客様の声」をはじめとした様々なステークホルダーの意見や提言を業務改善・品質向上につなげるよう、継続的かつ多面的なPDCAサイクルの確立に努めています。また、お客様の声を背景として、当社の各業務プロセスにおいて目指すべき水準を「品質基準」として定め、これを上回る業務運営を行うことにより、お客様から選ばれる保険会社を目指してまいります。</p>	<p>平成 19 年 4 月</p> <p>平成 21 年 4 月 予定</p>
<p>✓支払業務を起点とした多面的な品質向上サイクルの確立</p>	<p>◆「保険金サービス協議会」を新たに設置し、多面的な業務品質向上サイクルの確立を推進していきます</p> <p>日常のお支払いや点検・検証などの場面で発生した課題や各種分析結果等を起点として、業務品質向上や態勢強化を積極的に図る観点から、業務品質向上委員会の新たな下部組織として「保険金サービス協議会」を設置する予定です。同協議会において、支払管理部門だけでなく商品開発・募集管理・契約管理等関連部門への問題提起・協議の促進を通じ、多面的なPDCAサイクルの確立に努めてまいります。</p>	<p>平成 21 年 4 月 予定</p>

項 目	取 組 み 内 容 ・ 今 後 の 予 定	実施時期等
<p>✓お客様へのご説明・ご案内態勢の強化</p>	<p>◆保険金・給付金および契約保全の各種ご案内を強化・充実させています</p> <p>保険金・給付金に関する追加のご案内について、「お客様サポートチーム」を通じた進捗管理の強化・充実を継続的に図っています。特に、生命保険協会より新たに公表された「保険金等の請求案内事務に関するガイドライン」の視点も踏まえて、対応要領の拡充を行いました。</p> <p>なお、保険金・給付金以外のお客様への対応については、引き続き「お客様サポートグループ」を通じて、「お客様の声」への対応や各種ご案内とフォローの強化・充実に努めています。</p>	<p>平成 19 年 5 月</p> <p>平成 21 年 1 月</p> <p>平成 20 年 4 月</p>
	<p>◆不服相談窓口の設置によりお客様保護の充実を図っています</p> <p>保険金等の不支払に係る再審査結果に対する不服申立てについて、社外弁護士に相談いただける「お客様相談窓口」を設置し、より丁寧なお客様対応を行う態勢としています。</p>	<p>平成 19 年 5 月</p>
	<p>◆保険金等のご請求に係るお客様へのご案内を強化・拡充しています</p> <p>小冊子「保険金・給付金のご請求について」の内容を随時拡充するとともに、事故受付時に加え、ご契約時にもご案内する態勢としています。特に、新商品の発売を機に、新旧商品いずれの場合でもご理解いただけるよう、内容を刷新いたしました。</p> <p>また、ご契約期間中にはすべてのお客様に「日本興亜生命からのお知らせ」をお送りし、保険金等のご請求方法や漏れなくご請求いただくためのご案内を行っています。ご請求方法やご請求漏れ防止のご案内については、当社ホームページにも掲載しており、内容についても充実を図っています。</p>	<p>平成 19 年 5 月以降順次拡充</p> <p>平成 20 年 8 月</p>
	<p>◆診断書取得費用相当額の当社負担を開始しました</p> <p>当社所定の診断書を添えてご請求いただいたにもかかわらず、お支払事由に該当しないなどの理由で給付金をお支払いできない場合に、一定条件に基づき、診断書取得費用をお支払いする取扱いを実施しており、安心してご請求いただける環境を整備しています。</p>	<p>平成 20 年 2 月</p>

項 目	取 組 み 内 容 ・ 今 後 の 予 定	実施時期等
<p>VI. お客様にわかりやすい商品開発</p> <p>お客様にわかりやすい商品を提供させていただくとともに、適切なお支払いの確保に資するため、商品開発態勢を強化し、新たな商品の開発や商品内容の見直しを推進しています。</p>		
<p>✓わかりやすく請求のしやすしい商品の開発</p>	<p>◆お客様にとってわかりやすい商品をコンセプトに、医療保険新商品を開発・発売しました</p> <p>お客様のニーズに根ざした保障をわかりやすい形でご提供することをコンセプトとして、新たな医療保険「ホッとメディカル」を開発し販売開始しており、多くのお客様よりご好評を頂戴しています。</p> <p>例えば、手術保障については「対象範囲や給付倍率がわかりにくい」などの声を踏まえて、公的医療保険制度・先進医療の対象となるほとんどの手術・放射線治療を手術給付金の対象とし、給付倍率も「入院中」「入院中以外」「放射線治療」というわかりやすい区分によることとしています。また、入院保障を「日帰り入院」から対象とするとともに、入院1回につき入院給付金日額3日分の入院サポート給付金を新設し、短期入院保障を厚くしています。</p> <p>また、この商品では、約款理解の一助となるように、「ご契約のしおり・約款」の冊子をA5判からA4版に大型化して文字サイズを大きくし、しおり部分に「目的別もくじ」を設けて必要な情報を探しやすくなるような工夫を行いました。</p>	<p>平成 20 年 8 月 発売</p>

以 上