



# Quality of Life

QOL向上への貢献

## お客さま一人ひとりの QOL向上を目指して

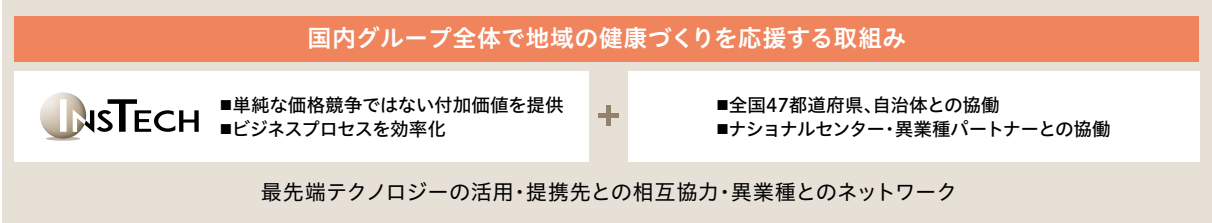
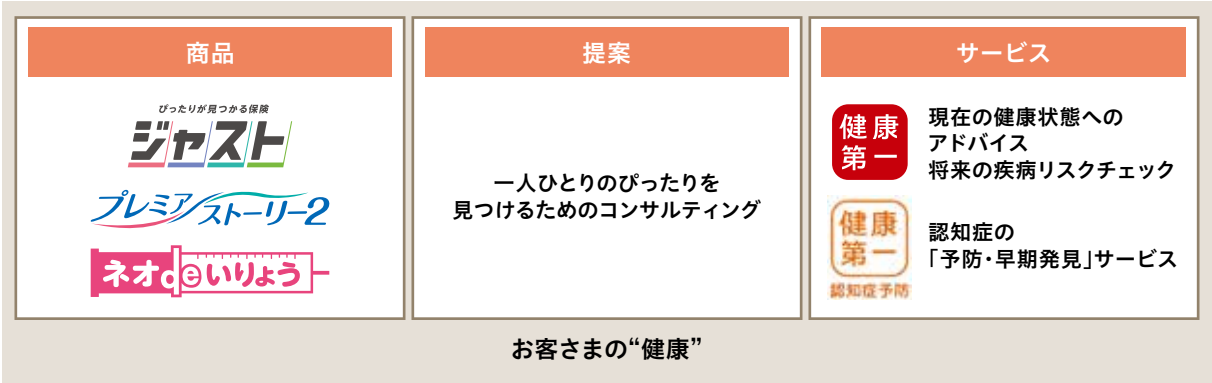
第一生命グループは、これからも「生涯のパートナー」として、  
お客さま一人ひとりが「もっと安心に。もっと私らしく。」  
人生を送っていただけるよう、  
商品・サービスのご提供を通じ、  
お客さまのQOL向上に貢献してまいります。





**日本全国のすべての人のQOL向上に貢献**

もっと安心に。もっと私らしく。  
**一生涯のパートナー “Just” for your life**





## QOL向上への貢献

# 「確実・迅速」にお受け取りいただくために

当社では、創業以来変わらぬ「お客さま第一主義」の理念のもと、生命保険にご加入のご契約者さまやそのご家族が、万一の時に、保険金・給付金を確実・迅速にお受け取りいただくための体制を構築しています。「お客さまに保険金・給付金をお受け取りいただく時こそが保険の役割が果たされる時」という認識を全社員が共有し、お客さまに寄り添ったお手続きや、正確・公平なお支払いに努めています。

### 保険金・給付金・年金のお支払状況 (2018年度)

死亡・高度障害・  
特定疾病等保険金

4,421 億円

入院・手術等給付金

1,328 億円

満期保険金・  
生存給付金・年金等

9,840 億円

合計 **1兆5,589** 億円

保険金・給付金のお支払額

約 **43** 億円

1日当たり

## 保険金クイックお受取サービス

# お手続き当日にお受け取りいただくことで、 ご家族の負担を軽減

大切な方がお亡くなりになり、葬儀費用など、すぐに支払いが必要とされるものがあります。当社では、このような時こそ、せめて金銭面のご心配をなさらずにすむよう、ご請求手続きをいただいた当日中に保険金をお受け取りいただけるサービスをご提供しています。

(注)ご利用には所定の要件があります。

### 葬儀費用

通夜からの飲食接待費	30.6万円
寺院への費用	47.3万円
葬儀一式費用	121.4万円
葬儀費用の合計※	195.7万円

※ 各項目の金額は平均額で、上から3項目までの合計と葬儀費用の合計とは一致しない  
出典:日本消費者協会「第11回『葬儀についてのアンケート調査』報告書」/2017年

## Voice お客様の声

どれだけお金が必要かわからず不安に思っていたなか、すぐに保険金を受け取ることができました。無事に故人を送り出すことができ、保険に入っていて本当に良かったです。



## ご請求手続きのサポート

# 専門スタッフを配置し、スムーズなお手続きをご案内



当社では、保険金・給付金のご請求をサポートする専門のスタッフが、必要書類の準備や請求書類への記入方法などをお電話でサポートし、スムーズにお手続きいただけるよう取り組んでいます。

特にシニアのお客さまに対しては、専用フリーダイヤルを設置するなど、より丁寧なご案内を行い、保険金・給付金ご請求時の利便性向上に努めています。

## Voice お客様の声

給付金請求の手続きについて、書類の準備などの手続きを親切丁寧に教えていただき、おかげさまで、無事に給付金を受け取ることができました。





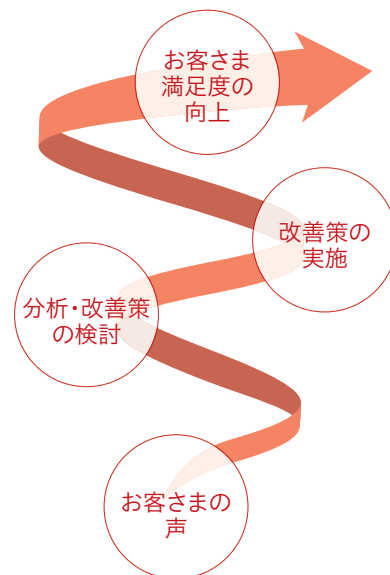
## QOL向上への貢献

# 「お客様の声」を 起点とした 改善取組

当社では「お客様の声」を、あらゆる接点において幅広くお聴きしています。当社に寄せられた「お客様の声」は、苦情、感謝、ご意見・ご要望に分類され、改善策の検討・実施・検証といったPDCAサイクルを回し、幅広い分野で業務品質・サービスの改善・向上につなげています。

### 「お客様の声」の件数(2018年度)

苦情	34,886 件
感謝	625,185 件
ご意見・ご要望	2,040 件
合計	662,111 件



## ご契約期間中

### お客さまからのご要望

“ 病気になった時、詳しい人に相談に乗ってほしい。 ”

### 改善内容

## 専門相談員による無料相談サービスのご提供

### ♥メディカルサポートサービス

ご契約者さまに、電話やインターネットを通じて「健康・医療・育児・介護」に関する相談や情報提供を、24時間365日※ご利用いただけるサービスを提供しています。このサービスを通じて、当社が持つ情報とネットワークを活用し、お客さまが日々の暮らしから生じる不安を解消いただけるよう努めています。

2014年12月からは、シニアのお客さまを対象としたサービスを拡充しています。例えば、終末期医療（緩和ケア）に不安を感じている方などの相談に専門相談員が応じるサービスや、主に大都市においてシニアのお客さま向けの相続対策・公的年金に関するイベントセミナーなども行っています。

※システムメンテナンス中は除く。



提携企業：(株)保健同人社

### サービス内容例

セカンドオピニオンや  
健康診断についてのご相談

お子さまの急な  
発熱についてのご相談

介護保険制度や  
介護施設についてのご質問

### Voice お客さまの声

子どもが夜中に転んでけがをした時、メディカルサポートサービスに電話したところ、応急処置の方法を教えていただき、翌日病院に連れていくよう案内していただきました。気が動転していたので、本当に助かりました。



## お受取り時

### お客さまからのご要望

“書類の準備でわからないことがある。”

### 改善内容

## ご請求いただきやすい体制の構築に向けた取り組み

### 一定期間ご請求のないお客さまには、お電話などでサポート

シニアのお客さまを中心に、請求書類のお届け後、一定期間ご請求のないお客さまには、専門のスタッフがお電話などでお手続きをサポートする取り組みを行っています。

### ご請求時の負担軽減

死亡保険金ご請求時に、従来ご提出いただいていた保険証券や住民票などの省略を行っています。また、給付金ご請求時には、診断書に代えて、お客さまがご記入した「治療内容報告書」と領収書の写しでご請求いただけます。

※ ご利用にあたっては、所定の要件があります。

### 保険金・給付金のご請求案内

診断書の内容を精査し、ご請求いただいた保険金・給付金以外にもお受け取りいただける可能性がある場合にも、お電話やお手紙、直接ご訪問などの形でご案内を行っています。



ご請求案内件数

約1.5万件

2018年度実績

## Voice お客さまの声

加入内容の確認と併せて、生活の変化などがないか丁寧に確認をいただいたおかげで、受け取ることができる給付金があることがわかりました。請求に必要な書類もすぐに届けていただき大変助かりました。



## お受取り時

### お客さまからのご要望

“ 請求をしたいが、医療機関や役所に書類を取りに行くことが難しい。 ”

### 改善内容

## 代行サービスのご提供

ご家族の介護などで医療機関等での手続きがご負担になる場合や、ご高齢で役所等に出向くことが困難な場合など、さまざまな事情により、お客さまご自身で書類を準備いただくことが難しいケースに対し、当社では、お客さまのご負担を軽減し、確実かつ迅速にご請求をいただけるよう、2つの代行サービスをご提供しています。

サービス名	概要
診断書取得代行サービス※1	当社へご提出いただく診断書の発行を医療機関へ依頼することが難しい場合、医療機関などへ支払う取得費用のみをご負担いただくだけで、当社がお客さまに代わって診断書を取得します。
戸籍代行取得サービス※2	死亡保険金のご請求の際に必要な書類として戸籍謄(抄)本をご提出いただく場合、お客さまに代わって戸籍謄(抄)本を取得する専門家(行政書士)をご紹介します。

※1 認知症事由によるご請求に限るなど、ご利用には所定の要件があります。

※2 サービスのご利用にあたっては、費用が発生します。

### Voice お客さまの声

書類を取りに行くことができず、手続きを諦めていましたが、このサービスを活用して無事手続きを完了することができました。ありがとうございました。



(登)C19P0080(2019.7.4)