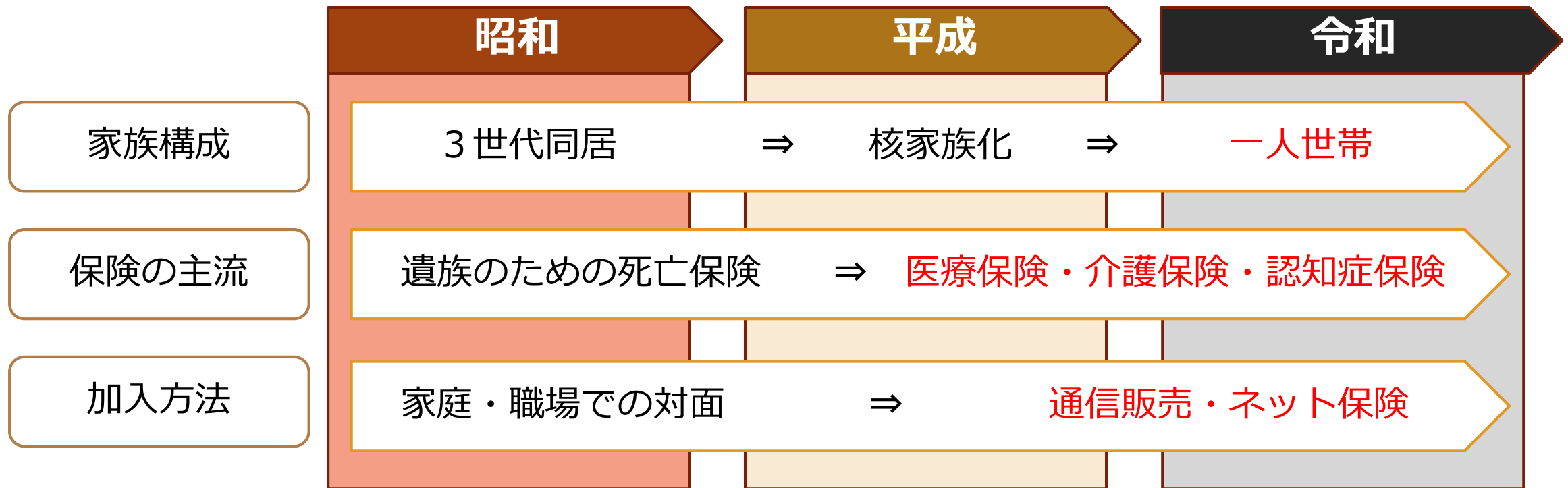


# シニアのお客様の特性に応じた 商品・サービスの提供

2022年3月11日 太陽生命保険株式会社

# 1. 生命保険業界における環境変化

時代の変遷とともに「家族環境」は大きく変化し、必要とされる保険商品も変化しています。また、インターネットなどの技術進歩により、保険加入方法も多様化しています。



**比較的手軽な金額・方法で、自分自身のための保険に加入する傾向が高まっている。**

## 2. シニアのお客様に安心して保険サービスをご利用いただくために保険会社が考えるべきこと

### 加入検討時

- ・シニアのお客様に必要とされ、ご加入していただきやすい保険商品であるか。
- ・ご案内時に使う資料はお客様から見て理解しやすいものであるか。
- ・ご加入を決断される時、正しく保障内容などをご理解いただけているか。
- ・ご契約者以外のご家族も、加入されることについて了知されているか。

### 加入後

- ・アフターフォローは十分か。
- ・保険金や給付金はお客様のお手を煩わせずに確実にお支払いできるか。
- ・お客様が安心して保険をご継続いただける体制となっているか。

### 3. 「ベストシニアサービス宣言」

太陽生命は「シニアのお客様に最もやさしい保険会社になる」ことを目指して、2014年度に「ベストシニアサービス宣言」を発表しました。

#### 【ベストシニアサービス宣言】

シニアのお客様に「あんしん」をお届けします。

シニアのお客様に「まごころ」込めて接します。

シニアのお客様に「よろこばれる」商品をお届けします。

シニアのお客様に「わかりやすく」お伝えします。

シニアのお客様の「おやくにたてる」新サービスをお届けします。



私たちはシニアのお客様に最もやさしい生命保険会社になることを目指します。

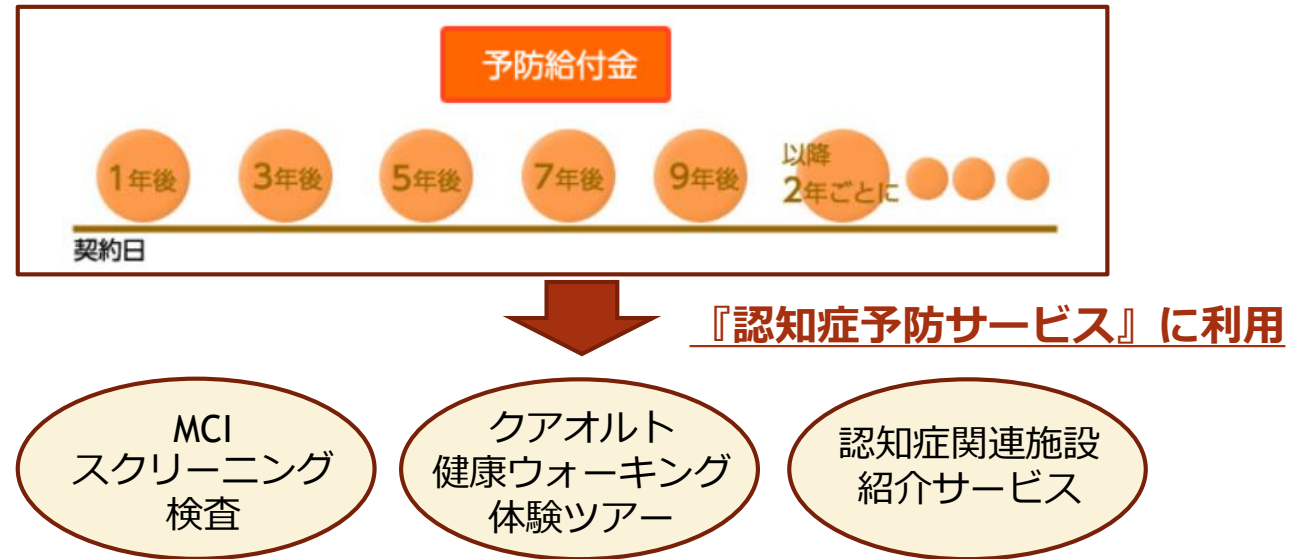
# 4. 「ベストシニアサービス」の具体的取組み

## A. ご契約検討時・ご加入時①

### シニア向け保険商品の開発

太陽生命では、「介護」や「認知症」を保障対象とする保険を早くから開発し、シニアの方の生活を保険によってサポートできるよう取り組んでまいりました。

2018年に発売した「ひまわり認知症予防保険」では、定期的に「予防給付金」をお受け取りいただき、認知症予防や早期発見のために利用いただける特徴があります。



# 4. 「ベストシニアサービス」の具体的取組み

## A. ご契約検討時・ご加入時②

### 契約申込時家族同席

ご契約者が70歳以上の場合、生命保険のご契約申込・更新手続き時にご家族に同席いただくことを原則必須としています。

ご家族にも保障内容等を説明することで、シニアのご契約者にも安心してお申込みいただけます。



### TV確認（シニア安心サポート）

ご契約お申込時に、当社サポートセンターの内務員とテレビ電話を通じて直接お話しいただきます。

加入されようとする保険の保障内容・保険料・保険期間などをご理解いただけているか直接確認させていただくことで、安心してご加入いただけるようサポートしております。

### 「ご家族登録」の推奨

当社ではご契約者のご家族の連絡先を登録いただく「家族登録制度」を推奨しています。

当社からお送りする各種手続きのご案内が届かなかった場合や、災害時などご契約者との連絡が困難となった場合などの連絡先として登録いただくことで、安心していただけます。

また、登録家族からの保障内容や請求手続方法の照会が可能となります。

# 4. 「ベストシニアサービス」の具体的な取組み

## B. ご加入後

### かけつけ隊

お客様のご要望に応じ、当社内務員がお客様のご自宅まで訪問し、給付金のご請求手続きなどをサポートします。

請求書類の書き方や必要書類について直接ご説明しますので、安心してお手続きいただけます。



### シニア訪問サービス

年に1度、シニアのお客様に直接コンタクトをとります。  
ご契約内容を説明し、入院や手術を受けられていないかなどを定期的に確認することで、給付金などの請求漏れがなく、確実にお受け取りいただけるようサポートします。

### シニア専用ダイヤル

シニアの方が安心してご相談いただけるシニアの方向け専用ダイヤルを用意しています。



当社に対する「総合的な満足度」 **91.8%**

2020年10月-2021年3月 郵送によるアンケート

有効回答数：8,161名

「満足」「ほぼ満足」「やや不満」「不満」の4段階

# 4. 「ベストシニアサービス」の具体的取組み

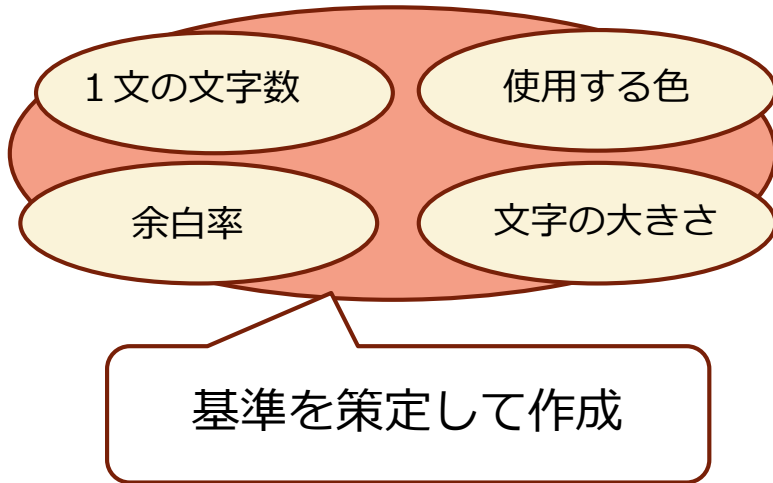
## C. その他

「見やすい」「理解しやすい」帳票・画面の作成

お客様にお渡しするパンフレットなどの帳票や、申込手続き・給付金の請求手続きなどで確認いただく携帯端末画面など、シニアの方でも「見やすい」「理解しやすい」を意識して作成・改善を図っています。

また、作成した帳票や画面について、「一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会」が主催する「UCDAアワード」に毎年エントリーし、評価をいただいております。

### ■見やすい・理解しやすい帳票・画面の作成■



### ■直近のUCDA表彰■

年度	帳票・画面	表彰内容
2021年度	認知症予防あんしんガイド	情報のわかりやすさ賞
2021年度	太陽生命の健康増進アプリご案内チラシ・太陽生命の健康増進アプリ	アナザーボイス賞
2020年度	「太陽生命コンシェルジュ」給付請求手続き画面	UCDAアワード(最優秀賞)
2020年度	給付金請求書(紙)	アナザーボイス賞
2020年度	予防給付金チラシ・MCIスクリーニング検査紹介動画	アナザーボイス賞
2019年度	太陽生命全般	10周年特別記念表彰(これまでの取組みを総括して表彰)

### ■UCDAアワード2021■

「認知症予防あんしんガイド」が、「情報のわかりやすさ賞」を受賞





# 5. 今後のサービス展開

Withコロナの時代を迎え、保険会社が提供できるサービスの在り方も大きく変化しています。

今後は従来型の「人」にしかできないサービスの維持・充実と、最新のIT技術を活用した新しいサービスを融合させたハイブリッド型のサービス展開を図り、充実させていきます。

## 「人」によるサービス

より低廉で、加入しやすいシニア向け保険商品の開発

シニアの方でも安心して保険に加入いただける仕組み・仕掛け作り

訪問や電話を中心とした、対面・会話によるアフターフォロー体制の維持・充実

## IT技術によるサービス

ビッグデータの集積・活用による新たな保険商品開発

リモート手続きの拡充による非対面サービスの充実

ご契約成立の迅速化・給付金等支払いの迅速化

「マイナポータル連携」による住所変更や給付等請求の自動化