

「約款」のCD-ROM化、ご契約者さま専用「マイページ」の開設、重要書類の一括収納など、デジタル・アナログの融合により、情報提供・お手続き・サービスをさらに充実



第一生命保険相互会社(社長 斎藤 勝利)は、「ご契約時」「ご契約期間中」「保険金などのお支払い時」における情報提供のさらなる充実に向け、以下の各サービス等を提供いたします。

当社は、平成18年9月に発表しました「第一生命 品質保証新宣言」(次項参照)に基づき、これまでも「商品・サービス・提案」における様々な品質向上を図ってまいりましたが、今回の取組みはその一環であり、さらにお客さまにとって分かりやすく、利便性の高いサービスを提供できるようになりました。

【ポイント】 今回の取組みにより充実するサービス等

1 「ご契約のしおり-定款・約款」の充実 【平成21年9月24日以降にお申込み分より】

ご請求や保険金などのお支払いに関する情報をさらに充実

- 「約款」部分に記載されていた「お支払いに関する詳細事由」を、「ご契約のしおり」部分に記載。
- 別途提供していた「保険金などのお支払いについて」を合本し、ご請求手続きやお支払いできる場合、お支払いできない場合の具体的事例について、ご契約時までの説明を充実。

「約款」のCD-ROM化（「生涯設計サポートCD」の提供）

- 「約款」をPDFファイル化し「生涯設計サポートCD」に収録。キーワード検索や文字の拡大など、電子文書ならではの利便性を提供。同時に、ご要望が多かった軽量化・コンパクト化を実現。電子媒体の特性を活かし、「生涯設計マイページ」(後述)への接続も可能。

2 ご契約者さま専用「生涯設計マイページ」の開設 【平成21年10月13日より】

- ご契約内容の確認・各種お手続き、商品情報・資料請求・コンサルティング、「With パートナー(お客さま向けポイントサービス)」などを便利にご利用いただける、お客さま個人の専用 Web ページを開設。当社オフィシャルホームページまたは「生涯設計サポートCD」から接続可能。

3 「生涯設計サポートファイル」の改訂 【平成21年9月24日以降にお申込み分より】

- ご契約時、ご契約期間中の重要書類を一括収納できる「生涯設計サポートファイル」を改訂。「ご契約のしおり-定款・約款」を予め収納するとともに、保管いただく重要書類をわかりやすく表示。

第一生命では、「いちばん、人を考える会社になる。」というグループビジョンのもと、更なる「経営品質の向上」を目指し、引き続きお客さまの分かりやすさと利便性の向上に取り組んでまいります。

【提供・改訂の背景】

当社は、“お客様の声”を起点とした改善・強化に取組み、お客様に評価していただくことで「品質」を向上させていく取組みを「第一生命 品質保証新宣言」に基づき進めており、今回の取組みも様々な“お客様の声”をもとに改善計画を策定しました。

<参考> 「品質保証新宣言」 抜粋

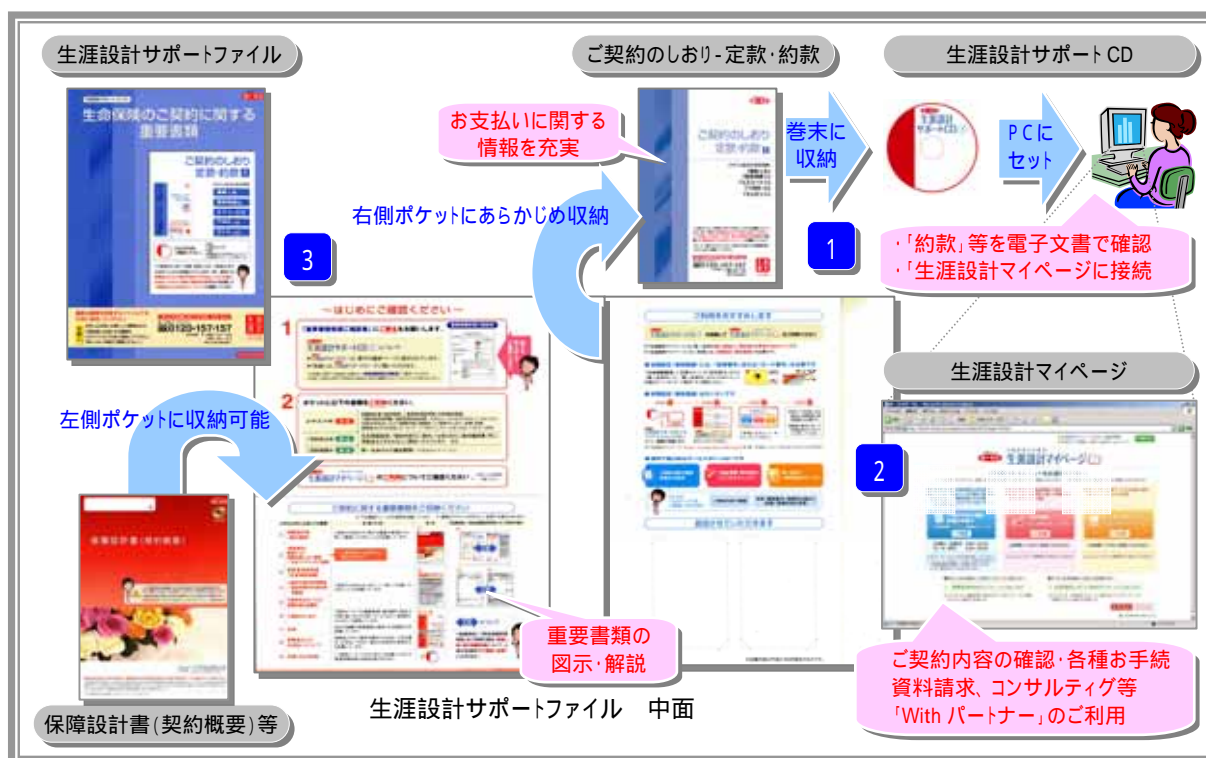
第四宣言

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、ご契約内容について知りたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。

<「消費者モニター制度」「全国お客様の声データベース」等より>

項目	お客様の声	改善・新設内容
1 ご契約のしおり -定款・約款	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約時に、支払事由を分かりやすく確認できると良い ● 「約款」のボリュームが多すぎて読む気がしない ● 電子文書の方が利便性が高い 	<ul style="list-style-type: none"> ● お支払いに関する情報の充実 ・具体的事例の記載 等 ● 「約款」のCD-ROM化 ・PDF ファイル、「生涯設計マイページ」への接続機能による利便性向上 ・軽量化・コンパクト化の実現 等
2 ご契約者さま専用 生涯設計マイページ	<ul style="list-style-type: none"> ● Web の特性を活かしたコミュニケーション基盤を、さらにレベルアップして欲しい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「生涯設計マイページ」の開設 ご契約内容の確認・各種お手続き資料請求・コンサルティング等 「With パートナー」のご利用
3 生涯設計 サポートファイル	<ul style="list-style-type: none"> ● 各種書類を保管するものが契約時に手交されると便利 ● 各種書類の位置付けが分かりやすく記載されていると良い 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「生涯設計サポートファイル」の改訂 ・「ご契約のしおり」等を一括収納し、ご契約時に手交 ・重要書類の図示・解説 等

<「生涯設計サポートファイル」を起点とした情報提供>



【各機能の詳細説明】

1 「ご契約のしおり-定款・約款」の充実【平成 21 年 9 月 24 日以降にお申込み分より】

ご請求や保険金などのお支払いに関する情報をさらに充実

- 「約款」部分に記載されていた「お支払いに関する詳細事由」を、「ご契約のしおり」部分に記載。
- 別途提供していた「保険金などのお支払いについて」を合本し、ご請求手続きやお支払いできる場合、お支払いできない場合の具体的事例について、ご契約時までの説明を充実。

「契約時に、支払事由を分かりやすく確認できると良い」などの“お客さまの声”に基づき、ご契約までにお客さまへご確認いただく書類のうち、「ご契約のしおり-定款・約款」の記載内容を充実します。

これまで「約款」部分に記載されていた「保険金などのお支払いに関する詳細事由」を、「ご契約のしおり」部分に記載することで、各特約などの詳細なお支払い事由をご確認いただきやすくなりました。

また、従来はご契約成立後に郵送していた「保険金などのお支払いについて」(注1)を、「ご契約のしおり-定款・約款」に合本することにより、保険金などのご請求手続きや保険金などをお支払いできる場合、お支払いできない場合の具体的事例について、ご契約時までにご確認いただきやすくなりました。

(注1) 「保険金などのお支払いについて」は、現在でも当社ホームページ上のデジタルブックまたは全国の各支社・支部に備え付けの冊子にてご確認いただけます。



「約款」の CD-ROM 化（「生涯設計サポート CD」の提供）

- 「約款」を PDF ファイル化し「生涯設計サポート CD」に収録。キーワード検索や文字の拡大など、電子文書ならではの利便性を提供。同時に、ご要望が多かった軽量化・コンパクト化を実現。電子媒体の特性を活かし、「生涯設計マイページ」(後述)への接続も可能。

「約款」は、これまでも“お客さまの声”に基づき、平明化や用紙サイズ・文字サイズ拡大による読みやすさを向上させてまいりましたが、今回の改訂ではページ数の多さによる検索性等を考慮し、電子文書(PDF ファイル)による提供を実現しました。これにより、知りたい情報のキーワード検索、文字の拡大など、電子文書ならではの利便性を提供するとともに、「生涯設計サポート CD」に収録することで、ご要望の多かった冊子全体の軽量化・コンパクト化を実現(約1/3)しました。

また、「生涯設計サポート CD」には「約款」のほかに「ご契約のしおり」「保険金などのお支払いについて」「定款」を収録しており、デジタルブック形式で収録されている「ご契約のしおり」「保険金などのお支払いについて」は、パソコン上で実際の冊子をめくるような感覚でご覧いただけるほか、文字の拡大、電子付箋の貼付け、ページ間のリンク機能など、電子文書ならではの利便性を備えています。さらに、同 CD には「生涯設計マイページ」(詳細後述)へのリンク機能を収録しており、常に最新の情報をご確認いただける環境も提供できるようにしました。

なお、「約款」を冊子でお受取りになりたいお客さまや 70 歳以上のお客さまには、別途冊子でも提供することとしています。

第一生命 生涯設計サポートCD



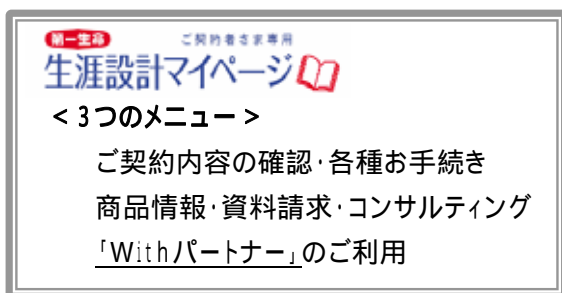
ご契約者さま専用「生涯設計マイページ」の開設【平成 21 年 10 月 13 日より】

- ご契約内容の確認・各種手続き、商品情報・資料請求・コンサルティング、「With パートナー（お客さま向けポイントサービス）」などを便利にご利用いただける、**お客さま個人専用の Web ページを開設**。当社オフィシャルホームページまたは「**生涯設計サポート CD**」からも接続可能。

「Web の特性を活かしたコミュニケーション基盤を、さらにレベルアップして欲しい」などの“お客さまの声”に基づき、お客さま個人の専用 Web ページ(注2)として、「生涯設計マイページ」の提供を開始いたします。ご利用いただけるメニューは、ご契約期間中の利用頻度が特に高い3つのメニュー(下記)で構成されています。お役に立つサービスや情報を常に最新の状態でご確認いただくとともに、各種お手続きを通じて、お客さまとの双方向コミュニケーションをより一層深めてまいります。

また、これらは当社ホームページからもご覧いただくことができるコンテンツですが、当サイトに機能を集約し、それぞれのメニューへのアクセスを容易にすることで、利便性の向上を図っています。

(注2) 「生涯設計マイページ」は、個人保険のご契約者にご利用いただけます。



「With パートナー」とは？

(充実したサービス！) お客さまが日々健康にお過ごしいただけるよう健康維持や予防のお役に立つサービスを中心に、ライフサイクル(ご入学など)をお祝いするサービス、毎月または年間を通じてご利用いただける各種懸賞サービスなど、多様なサービスをご用意しています。

(電話でも受付け！) パソコン・携帯電話でのインターネット利用に加え、専用フリーダイヤルによるお電話での受付を行うなど、お客さまの利便性にも配慮したサービスです。

(メルマガの登録でお得な情報！) メールマガジンをご登録いただいた方には、毎月、最新のサービスや期間限定サービス、締切り間近のサービスなどのお知らせも行っていきます。



【ご利用方法】

既に当社の個人保険にご契約済みのお客さまは当社オフィシャルホームページから、9月24日以降にご契約されたお客さまは「生涯設計サポートCD(前述)」からアクセスいただき、簡単な事前登録(初期設定)完了後にご利用いただけます。

詳しくは 10月13日以降に当社ホームページでご確認ください

「生涯設計マイページ」開設キャンペーンのご案内
事前登録(初期設定)いただいたお客さま、または10月13日(火)以降初めて「生涯設計マイページ」にアクセスいただいたお客さまには、「With パートナー」のサービスでご利用いただけるポイント(ウィズポイント)を**最大40ポイント**進呈中！

今後は、「生涯設計マイページ」でご利用いただけるメニューの拡充による、さらなるお客さまの利便性向上に努めてまいります。

- ご契約時、ご契約期間中の重要書類を一括収納できる「生涯設計サポートファイル」を改訂。「ご契約のしおり-定款・約款」を予め収納するとともに、**保管いただく重要書類をわかりやすく表示**。

「生涯設計サポートファイル」は、これまで「ご契約時」「ご契約期間中」の各種重要書類を一括して収納いただき、ご契約後も必要な書類・情報を参照いただくファイルとして提供していましたが、「各種書類の位置付けが分かりやすく記載されていると良い」「各種書類を保管するものが契約時に手交されると便利」などの“お客さまの声”に基づき、以下の改訂を行いました。

(1) 左側ポケット

お申込みまでにお渡しする各種重要書類を保管したうえでお渡しできるようにしました。

保管いただく重要書類を図示し、それぞれの位置付け・目的などを示すことで、さらに分かりやすくご利用いただけるようにしました。

(2) 右側ポケット

「ご契約のしおり-定款・約款」をあらかじめ収納し、お申込み時にまとめてお渡しできるようにしました。

「生涯設計マイページ」(詳細前述)の事前登録(初期設定)方法について、ガイダンスを記載しました。



これにより、各種重要書類の一元管理機能を強化できることで、より一層お客さまにご安心いただけるとともに、同梱の「生涯設計サポート CD」(前述)から「生涯設計マイページ」(前述)にアクセスいただくことで、紙面だけでは実現できなかった「最新情報の提供(情報の更新)」を実現し、“紙(書類)”と“Web(ホームページ)”の情報を連動させることができるようになりました。

これからも、さらなる品質の向上を目指して、「分かりやすさ」の追求などに努めてまいります。

