

お客様のご要望への取り組み

2014年4月

お客さまのご要望	対応内容
「ご契約内容のお知らせ」の記載内容をわかりやすくしてほしい。	2013年7月発送分（お誕生日が7月の契約者）より、お客さまにわかりやすくなるように「ご契約内容のお知らせ」のデザインを改訂するとともに、新たに保険金・給付金請求のお手続き方法を記載した「ご契約者のみなさまへのご案内」冊子の同封を開始いたしました。
保険金などの支払請求書類の到着を早めてほしい。	お客さまからご請求のお問合せ等をいただいた際、事前に請求書類の到着日をお知らせするとともに、発送が週末をまたぐ場合は速達による送付を開始いたしました。また2013年2月23日より、金曜日の12:00以降に受付しました一部のご請求についての土曜日発送を開始いたしました。
支払請求書の記入方法や提出書類を分かり易くしてほしい。	2013年10月から給付金請求書類をお客さまにわかりやすい内容に改訂し、併せてご提出書類のご案内・記入例を追加いたしました。

お客さまのご要望	対応内容
<p>入院を伴わない手術のみの場合は、医師の診断書なしで給付金の請求ができるようにしてほしい。</p>	<p>公的連動の手術※を対象とする「終身医療保険（09）」「無解約払いもどし金型終身医療保険（09）」「無解約払いもどし金型終身医療保険（12）」の主契約に組み込まれた、入院外の手術給付金のみのご請求の場合は、被保険者様にご記入いただく「手術治療内容報告書」および「他社診断書コピー」（他社診断者コピーが無い場合は診療報酬点数が明記された「領収書コピー」等の提出で可）でのご請求手続きが可能となっております。</p> <p>※公的医療保険制度にもとづく医科診療報酬点数表によって手術料の算定対象として列挙されている手術（歯科診療報酬点数表によって手術料の算定対象として列挙されている手術のうち、医科診療報酬点数表においても手術料の算定対象として列挙されている手術を含みます。）に限ります。なお、公的医療保険制度における医科診療報酬点数表の改定により変更されることがあります。</p>
<p>給付金請求書類を提出したが、給付金がいつ支払いになるかわからない。</p>	<p>2013年10月1日から、一部の給付金請求につきましては、請求書類が弊社に到着した時点で、お客さまへ到着したことを電話でお知らせするサービスを開始いたしました。また、入院手術などの給付金請求の処理状況をお客さまにメールでお知らせする「支払通知サービス」を開始いたしました。</p> <p>また、支払部門の査定が完了し、お支払準備が整った際は、お客さま宛に着金予告コールを開始いたしました。</p> <p>※「支払通知サービス」とは、メールアドレスを登録いただいたお客さまに「請求書到着」および「手続き完了」についてメールにてお知らせするサービスです。</p>

お客さまのご要望	対応内容
<p>先進医療給付金をアクサから医療機関へ直接支払えるようにしてほしい。</p>	<p>2012年4月2日から、全ての先進医療について、「医療機関への直接支払」サービスを開始いたしました(但し、医療機関のニーズやトラブル回避を鑑み、先進医療に係る技術料と給付金が同額の特約のみを対象としています)。</p> <p>また、重粒子線治療/陽子線治療については、「お支払が可能かどうかの事前査定」のサービスを開始いたしました。</p>
<p>メディカルアシスタンスサービスの内容を充実してほしい。</p>	<p>従来のメディカルアシスタンスサービスに加えて、2013年7月より、病気になられたお客さまのサポートにフォーカスした「アクサの糖尿病サポートサービス」、中小企業のお客さまにフォーカスした「アクサのメンタルサポートサービス」の拡大を行いました。</p>
<p>カスタマーサービスセンターの電話操作や自動音声を分かりやすくしてほしい。</p>	<p>2013年3月と6月に自動音声案内の選択項目およびアナウンス内容を改め、お客さまに少しでもわかりやすくなるようにいたしました。</p>

お客さまのご要望	対応内容
<p>年金請求書の年金受取方法を選びやすくしてほしい。</p>	<p>2013年2月発送分（2013年5月1日以降の契約）より、年金受取り型を選択する際の参考資料の同封を開始いたしました。</p> <p>「基本年金額等試算書」を支払請求書に同封し、受取方法ごとの受取累計額をグラフ表示することで、受取方法を選択する際の参考資料としてご活用いただけます。</p>
<p>解約払いもどし金の送金先に保険料引去口座を指定できるようにしてほしい。</p> <p>金融機関コードは省略可と記載してほしい。</p>	<p>2013年7月より、解約請求書を改訂し、解約払いもどし金の送金先口座に、弊社にご登録済の保険料引去口座をお選びいただけるようにいたしました。</p>
<p>契約者貸付の手続方法と貸付金の返済方法をわかりやすくしてほしい。</p>	<p>2013年3月より、お客さまにわかりやすくなるように、デザインや記入欄の拡張等の改善を加えた「契約者貸付関連請求書」の使用を開始いたしました。</p>