

1 商品・サービス

(1) 保険商品の加入年齢範囲の上限の引上げ

ご高齢のお客さまにもご加入いただけるよう、従来の保険商品の加入年齢範囲の上限の引上げを行っております。

i) 養老保険の加入年齢範囲の上限の引上げ（2015年4月から）

普通養老保険および特別養老保険について、加入年齢範囲の上限を5歳ずつ引上げ、よりご高齢のお客さまがご加入いただけるよう改定いたしました。

例) 普通養老保険について、加入年齢範囲の上限を75歳から80歳に引上げ

ii) 終身保険の加入年齢範囲の上限の引上げ（2015年10月から（予定））

定額型終身保険、2倍型終身保険、5倍型終身保険および特別終身保険について、加入年齢範囲の上限を引上げ、よりご高齢のお客さまがご加入いただけるよう改定いたします。

例) 定額型終身保険について、加入年齢範囲の上限を65歳から85歳に引上げ

これらの商品改定により、ご高齢のお客さまの貯蓄ニーズや一生涯の死亡保障等のニーズにお応えしてまいります。

また、今後もお客さまのニーズに適した商品（一時払終身保険 等）を開発・改定していく予定です。

(2) 無料電話相談サービス（健康・医療・介護・税務等）

ご高齢のご契約者さまを中心として、健康・医療・介護・税務等の領域に関する無料の電話相談サービスの提供を検討しております。

<サービス提供のイメージ図>



お客さま



電話相談窓口

※かんぽ生命が委託契約を締結した
専門の会社がサービスをご提供

(3) ご高齢のお客さま向け情報誌の発行

ご高齢のお客さまの生活や暮らしに役立つ情報誌を発行する予定です。この情報誌には、年金制度・介護制度・保険税務のご案内のほか、ご高齢のお客さまにとって関心の高いテーマを都度取り上げ、掲載していく予定です。

発行した情報誌は、郵便局社員が訪問時にお渡しするほか、かんぽ生命ホームページへも掲載する予定です。

(2015年下期以降予定)

2 コールセンター・ホームページ

(1) ご高齢のお客さま専用コールセンターの開設

2015年4月から、専用フリーダイヤルによる「ご高齢のお客さま専用コールセンター」を開設しました。

この専用コールセンターは、自動音声案内（IVR）を経由せずオペレーターに直接つながり、お問い合わせに対してゆっくりと丁寧に対応しております。

また、「ご高齢のお客さまの特性に配慮したきめ細やかな対応を実現することをはじめとした基本方針を設けており、ご高齢のお客さま対応に関する専門的な研修を受講した対応スキルの高いオペレーターが、お客さまからのお問合せに対応いたします。

フリーダイヤル：0120-744-552

受付時間：平日 9:00～21:00

土日休日 9:00～17:00

(1月1日から3日を除きます)

(2) かんぽ生命ホームページの文字の拡大

ご高齢のお客さまをはじめとして、すべてのお客さまに見やすく、分かりやすいものとするため、かんぽ生命ホームページの文字サイズの拡大等を行いました。

(2015年2月から)

3 見やすくわかりやすいご案内書の作成のための取組

(1) 見やすくわかりやすい各種ご案内書の作成等

お客さまへ郵送等によりお届けする各種ご案内書等については、ご契約ハンドブックの定期的な送付をはじめとした情報の充実、各種ご案内書の文章構成の見直し、文字の拡大、表記の統一等、従来から個別に取組を行ってまいりました。

これに加え、一部のご案内書等につきましては、認証（CUD、UCDA）を取得する等の取組を行っております。

（2014年度から）

※ご契約ハンドブック

配色や文字の大きさを見直し、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構のCUDの認証を取得



2014年度ご契約ハンドブック

※年金支払案内書

ご高齢のお客さまが開封しやすいミシン目入り封書に変更し、内容についても、イラストや図を活用したフルカラーの案内書とし、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の「UCDA 見やすいデザイン」認証を取得



年金支払案内書

(2) ご高齢のお客さまに配慮したご案内書作成ガイドラインの策定

各種ご案内書等の作成に当たっては、従来から個別の作成マニュアルを制定する等の整備を行ってまいりました。

これに加え、ご高齢のお客さまにもより見やすく、読みやすく、わかりやすくすることを目的として、社内共通のご案内書作成ガイドラインを策定し、ご案内書等のわかりやすさを更に推進していく予定です。

（2015年6月から）

4 社員教育・CSR

(1) 社員教育・資格取得

生命保険募集人のスキルアップを通じてお客さまサービスの向上を図るため、従来から、お客さまの声や税務等に関する研修等、態勢の強化を行ってまいりました。

また、ご高齢のお客さま等についての知識・マインド・スキルを習得するため、お客さまと直接接点をもつ社員、代理店への支援を担当する社員、商品の企画を担当する社員等に対し、サービス介助士の資格取得の促進を行っております。

(2015年度から)



サービス介助士の資格を取得した社員が着用する胸章

(2) CSR

ラジオ体操の普及・推進をはじめ、社員に対する認知症サポーターの養成講座の実施、ご高齢のお客さま向け施策への協賛等を、積極的に行っております。



これに加え、ご高齢のお客さまのITスキル習得による、生活の質(QOL)の向上を目的に、NPO法人仙台シニアネットクラブとタイアップし「高齢者向けタブレット端末無料講習会」を、仙台市内において開催しております。

(2015年5月から)



5 ご加入時の説明・ご契約手続

(1) ご家族等のご同席等の態勢整備

ご高齢のお客さま（満 70 歳以上）にご契約をいただく際、商品内容等について十分ご納得いただき、安心してお手続きいただけるよう、お客さまのご家族等にご同席をお願いしております。

今後、満 80 歳以上のお客さまに対しては、より丁寧な取組とする予定です。
(2015 年 8 月試行予定)

また、かんぽ生命では、お客さまのニーズと実際にご契約いただいた内容が一致していることをご確認するため、お申込みをいただいたご契約の一部について、コールセンターからご確認（架電）を行っております。

ご契約者さまが満 70 歳以上のご契約については、原則全件をご確認（架電）の対象としたうえで、ご確認（架電）時期の早期化に取り組んでおります。
(2014 年 12 月から)

(2) ご契約内容確認書を用いてのご説明

ご高齢のお客さま（満 70 歳以上）にご契約をいただく際、商品内容や保険料等について、お客さまのご意向に沿った内容であることを、より分かりやすくご確認いただくための「ご契約内容確認書」を新設する予定です。

(2015 年 8 月試行予定)

(3) ペーパーレス申込みの導入

これまで書面で行っていたお申込みのお手続きを営業用携帯端末機の画面上で行う「ペーパーレス申込み」の導入を予定しております。

これにより、大きな文字表示や音声案内等によって、見やすさ・分かりやすさを向上させるとともに、ご署名や告知の記入漏れの防止等によって、お手続き時の手間を大幅に削減します。

また、通常のペンと同じ書きやすさのまま署名や告知を行えるデジタルペン方式を採用し、ご高齢のお客さまにも、ご利用いただきやすい仕組みを実現します。

(2016 年 4 月から順次予定)

6 ご契約継続中の対応

(1) かんぽつながる安心活動

かんぽ生命では、ご高齢のご契約者さまを含むお客さまに順次お会いし、さまざまなサービスやお手続きのご案内を実施しております。

「かんぽつながる安心活動」を通じて、ご契約いただいている保険の保障内容の確認や新商品のご案内、保険金等をお受け取りいただくための振込先口座登録などのさまざまなサービスをご提供し、お客さまにより一層の満足と信頼をいただけるように取り組んでおります。
(2015年4月から)



(2) 年金保険ご加入者さまへのご案内の充実

年金保険にご加入いただいているお客さまには、郵送によるご案内をはじめ、コールセンター等からの架電や、かんぽ生命社員又は郵便局社員の訪問により、年金をお受取りいただくためのお手続きを確実にを行い、スムーズにお受取りを開始いただけるよう、ご案内の充実を行っております。
(2014年度から順次)

(3) お客さまへのご案内の確実なお届け

転居後、住所変更のお手続きをされていないお客さまへのご案内や、ご案内書が不着となった場合に住所確認・ご案内書の再送を行うなど、お客さまの最新の住所を常に把握するよう従前から努めております。

それに加え、複数のご契約をいただいているお客さまのご契約全てを漏れなく住所変更する取組を実施するなど、さらに充実を図っております。
(2014年度から)

7 お手続発生時の対応（保険金のお支払時等）

（１） 保険金等をお受取りいただくための振込先口座のご登録

改めてご請求いただくことなく、満期保険金等をお受取りいただくため、事前の振込先口座のご登録をご案内しております。

（2015年4月から）

（２） 郵便局社員の訪問による年金保険の受取口座のご登録

希望されるお客さまに対し、郵便局社員の訪問により、年金保険をお受取りいただく口座のご登録手続きを行っております。

また、あわせて商品内容および次年度以降のお手続きに関するご説明を行っております。

（2014年10月から）

（３） ご請求手続きの簡素化

保険金等のご請求手続きにおいて、一部のご請求書類へのお客さまの押印を省略できるようにする見直しを行っております。

（2014年4月から）

（４） お客さまのご連絡先のご登録

お引越時等にもお客さまへのご案内がスムーズに行えるよう、お客さまの携帯電話番号のご登録を行っております。

（2014年4月から）