2015年４月１日

２０１５年４月１日より、タブレット端末（テレビ電話）を活用して お客さまの請求手続きをサポートする取組みを開始します。

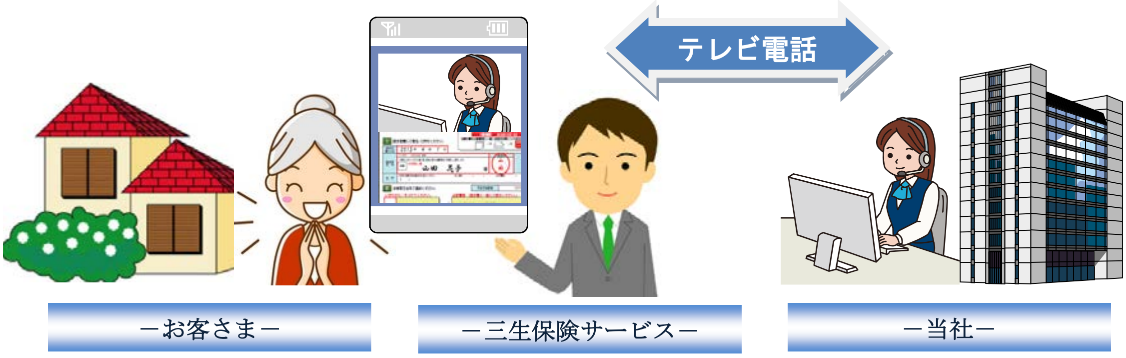
お客さまにスムーズかつ適切に年金ご請求手続きを行っていただくため、三生保険サービス株式会社と共同で、タブレット端末（テレビ電話）を活用して請求手続きをサポートする取組みを開始します。

取 組 み の 背 景

日本国内では少子高齢化が着実に進展しており、２０１３年の高齢化率（総人口に占める６４歳以上人口の割合）は２５．１%に達しています。また、国立社会保障・人口問題研究所の「日本の将来推計人口（平成２４年１月推計）」では、２０６０年の高齢化率が３９．９%に達すると予想されています。こうした社会問題をふまえ、当社ではお客さまに適切な年金請求手続きを実施いただくため、特にシニア層の方を対象とした新たな請求手続きサポートの取組みを開始します。

取 組 み の 内 容

現在、年金の支払い開始に合わせて、手続き内容を書面にてご案内していますが、その後も請求書類のご返送が無く、年金の支払いが開始されないお客さまに対しては、お電話によるご案内を実施しています。しかし、お客さまのご都合等により、お電話での案内でもご請求手続きに至らない際は、三生保険サービスと共同で訪問による対面対応を実施しています。
今般、この対面対応時にタブレット端末（テレビ電話）を使用したスキームを導入し、従来からの年金請求手続きのサポートに加え、ご契約商品の内容やお客さまの疑問等に、専門スタッフが適切かつ丁寧に対応させていただく取組みを開始しました。



今後とも、本スキームの活用範囲を拡大し、より多くの方に“安心”と“満足”をお届けできるよう努めてまいります。

＜お問合わせ先＞
本件に関するお問合わせにつきましては、以下の当社お客さまサービスセンターまでお電話いただきますようお願い申し上げます。

【お客さまサービスセンター】
フリーダイヤル：０１２０－８１－８１０７（通話料無料）
受付時間：月～金（祝日・年末年始を除く）　９時～１７時

以　上