

平成20年6月23日
住友生命保険相互会社

ご加入後の手続きにおけるより一層の簡便なお取扱いへの取組みについて

住友生命保険相互会社（社長 佐藤 義雄）は、平成20年6月24日より、ご加入後の様々な手続き（請求書類にて受け付けている手続き）につきまして、より一層の簡便なお取扱いを実施いたします。

従来、ご加入後の手続きの際には、ご加入時などにご登録いただいた印鑑（以下、お届け印）と請求書に押印いただいたご印鑑を照合させていただくことによって、手続きを受け付けておりましたが、今般、お届け印など限られた情報との照合だけでなく、当社にご登録いただいているお客さま情報と、お客さまが手続きの際にご提示いただける情報（運転免許証等）との照合を複合的に行うことで、手続きを可能とする取扱いを実施いたします。

これにより、手続きの際にお届け印をご用意いただくなどの手間を省き、より迅速な手続きを実現いたします。

当社では、品質経営戦略として「サービスプロセス改革」に取り組んでおり、その中のひとつのテーマとして簡便で迅速な手続き方法の検討を進めております。

昨年7月より実施している、業界初の取組みであるコールセンターなどにおける請求書レスによる支払い手続きや、業界最高水準の業務メニューとなっておりますインターネット手続きの拡充など、「より簡便に」「より迅速に」なるような取組みを進めてまいりました。

今回の対応はこれらの取組みとあわせ、より一層手続きの簡素化・利便性の向上を図るものです。

今後も、お客さまの期待にお応えすべく、手続きの簡素化や利便性の向上に取組み、お客さまサービスのさらなる向上を図ってまいります。

以上

各種お手続き方法の利便性向上に向けた主な取組み

お客さま

業界最高水準の「簡便」「迅速」なお手続き・サービスの提供

営業職員等

保険料入金手続きのキャッシュレス化
モバイル決済端末“スパットくん”
の活用による手続きの利便性向上と
スピードアップ
【H19.8～】

コールセンター

請求書レス手続きサービス
暗証番号による本人認証方法の活
用等を通じ、請求書なしでのお手
続完了によるスピードアップ
【業界初・H19.7～】

インターネット等

スミセイダイレクトサービス
29業務・6照会（お手続き全体
の約8割をカバー）に対応する
インターネットサービス
【H18.9～】
ATM入出金サービス
各提携金融機関など全国約72,0
00台でご利用が可能

新たなご本人さま確認方法の導入（請求書類でのお手続き時） 【H20.6<今回対応>】

- ・お届け印による確認方法以外の新たな確認方法導入によるお手続きの利便性向上とスピードアップ
- ・お手続き時の案内帳票更改によるお手続きに必要な書類等のわかりやすさの向上

重点取組みテーマのひとつとして「お手続きのより一層の簡便さ・迅速さ」を追求

品質経営戦略：サービスプロセス改革の取組み

お客さまの期待にお応えし、入口から出口まで一貫して、「正確」「迅速」「親切」と
評価いただけるサービスを提供するとともに、さらなるサービスを創造・提供してまいります。