



一人ひとり一つひとつを大切に。

三井住友海上きらめき生命

MSIG

三井住友海上きらめき生命保険株式会社

人事総務部 〒101-8458 東京都千代田区神田錦町 3-11-1

TEL:03-5282-7111(代表)

<http://www.ms-kirameki.com>

2010年1月12日

保険金等の支払管理態勢を強化し、 更なるお客さまサービスの向上を実現する新システムを開発

三井住友海上きらめき生命保険株式会社（社長 佐々木 静）は、保険金・給付金のお支払いの更なるお客さまサービスの向上に向け、イメージワークフローを導入した新保険金システムを開発し、2010年1月12日より稼働します。

新システムにより、保険金等の請求のご案内を「一人ひとり一つひとつを大切に」作成することで、お客さまにとってご請求手続きが格段にわかりやすくするとともに、業務工程の進捗管理および査定内容のシステムチェックにより保険金等の支払管理態勢の更なる強化を実現します。

当社では、今後も更なるお客さまサービスの向上に向けて、保険金等の支払管理態勢の一層の強化に努めてまいります。

特長・効果

（１）わかりやすい請求書類により請求漏れを防止

保険金等の請求のご案内をお客さまのご契約内容とご請求内容に応じて作成することにより、対象となる保障内容、お客さまにご提出いただく書類、お客さまのご請求手続きをわかりやすくします。これにより保険金等のご請求手続きからお受取りまでが円滑に進むとともに、保険金等を漏れなくご請求いただきやすくなります。

（２）請求受付からお支払いまでを一貫して管理

ご提出いただいた請求書類をイメージデータ化し、保険金支払手続きの各業務工程を管理するイメージワークフローを導入します。これにより一貫した進捗管理を実現します。ご請求いただいた事案について複数の査定担当者が別々に新システムに入力し、両者の査定結果が異なる場合は再チェックをするエントリーベリファイ方式を導入します。これにより査定の正確性と並行処理による業務効率化を実現します。

（３）代理店・営業部門のお客さまサポート力を強化

お客さまのご請求手続きの進捗状況・支払状況を、代理店・営業部門がオンラインでリアルタイムに照会できる機能を新設します。これにより代理店・営業部門がお客さまに手続き・支払状況をタイムリーにお伝えできるようになります。

以上

添付別紙：新保険金システムの業務フロー図

本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上きらめき生命保険株式会社

保険金サービス部 保険金企画管理グループ 課長 吉田 順一 TEL：03-5282-8390

人事総務部 社会コミュニケーショングループ 赤坂 祥平 TEL：03-5282-8505

別紙：新保険金システムの業務フロー図

部分が今回新設した機能・サービス

