医療査定なび®

医療査定支援システム

活用事例

MYTECNO
Meiji Yasuda System Technology

Case Study

マニュライフ生命保険株式会社様

お客さまの声を反映して 適正かつ迅速なお支払いを実現するために

お客さまに寄り添ったサービス

マニュライフ生命保険株式会社(以下マニュライフ生命)様は、お客さまに寄り添ったさまざまなサービスを展開されています。

そのひとつとして、2014年に指定照会代理人制度をスタートさせました。これにより、被保険者ご本人様が直接お問合わせできない場合、ご家族の方が代わってお問合わせできるようになり、ご家族にも喜ばれています。

支払サポートシステム強化の取り組み

マニュライフ生命様は、適正かつ迅速なお支払いを実現するために、保険金などの支払管理態勢の強化に取り組んでおられます。

その一環として、お客さまから保険金・給付金のご請求をいただいた時点から、お支払いに至るまでを一元管理するための「請求書作成システム」を導入し、正確な請求案件管理を実施しておられます。具体的には、保険金・給付金請求書類のご案内時、お客さまからオーダーいただいた請求内容に応じたパッケージ書類を用意されています。また、ユニバーサルデザインフォントを採用し、カラー印刷して見やすく、記入しやすいものをご用意。ご記入の際にお手間をかけないため、予めお預かりしたお客さま情報を記入欄に印字してお渡しする対応や、複数ご契約いただいているお客さまには名寄せ対応を行い、請求書記入のご負担を減らす対応も行っています。また、お客さまへのご請求案内時には、保険金等をお支払いできる場合とできない場合をわかりやすく具体的に例示した「保険金・給付金ご請求についてのガイドブック」を用意されています。

同時に、ご請求案件の処理漏れや書類管理ミスの防止を目的とした「イメージワークフローシステム」を導入し、未請求のお客さま、書類不備でお支払いが保留となっているお客さまにはご案内をお送りして、確実なお支払いに努めておられます。さらに、お客さまの立場で迅速かつ適切なお支払いを行うために、「医療査定なび」を活用した「支払サポートシステム」の強化に取り組んでおられます。

Company Profile

マニュライフ生命保険株式会社

東京都新宿区西新宿
設　　立：1999年3月
資 本 金：　564億円(2015年3月31日現在)
従業員数：3,970名(2015年3月31日現在)
http://www.manulife.co.jp/

マニュライフ生命保険株式会社は、1887年にカナダで設立された世界有数の金融サービスグループ、マニュライフ・ファイナンシャル・コーポレーションの一員で、1999年に日本で事業を開始しました。リスクや事業機会を世界各地のさまざまな市場に分散させつつ、リソースや経験をフルに活用できるグローバル企業の強みを活かし、先進的な商品と質の高いサービスを提供しています。
新ブランド・スローガン“今日を生きる。明日をひらく。”には、お客様がご自身とご家族の未来を自ら考え、切りひらいていくことをお手伝いしたい、という思いが込められています。

医療査定なび®

医療査定支援システム

活用事例

MYTECNO
Meiji Yasuda System Technology

マニュライフ生命保険株式会社様

右から
保険金部
チーフクレームリスクマネージャー
脇屋俊夫 様

保険金部
品質管理チーム　シニアアソシエイト
菊池ひとみ 様

お客様サービス・企画開発部
マネージャー
菊地珠美 様

保険金部
マネージャー
宮本義也 様

導入製品

医療査定なび®

導入年表

2008年　公的医療保険連動型の新商品発売に伴う事務・システム対応を検討
　　「医療査定なび」の導入を検討
2010年
　12月　「医療査定なび」の導入を決定
2011年
　3月　「医療査定なび」を導入
　8月　新商品発売

公的医療保険に対応した新商品の開発・展開を実現

――「医療査定なび」をご活用いただく前の課題と、ご活用いただいた後のご感想をお聞かせください。

●新商品の開発にあたり、公的医療保険連動型のシステム対応をする必要がありました。そこで「医療査定なび」を導入することに決めました。2011年に発売した新商品は、重度の疾病を手厚く保障するというもので、「医療査定なび」はその要求機能を満たしていました。その後、発売した他の新商品においても十分に活用されています。

●「医療査定なび」は単なる「疾病・手術名称」検索ツール機能だけでなく、加入保険約款と紐づけた査定結果を整備しているので、マニュライフ生命独自の査定データベースを構築できました。データを移行する際に多少の負荷はありましたが、自分たちですべてを整備する手間に比べれば、大幅に省力化できた点も魅力的です。また「病名、手術・処置マスター」の定期更新や「先進医療」の新技術の承認・取り消しや、病院の認定・取り消しなど、毎月、最新の情報に更新されるので、自分たちでメンテナンスする必要がなく、確認だけの手間に軽減される分、支払い査定業務に注力できるので、大いに助かっています。

●社内の支払統計を作成するとき、「医療査定なび」活用後の支払統計データはICD-10コード※1およびKJコード※2単位の詳細な給付傾向を把握可能になっているため、商品開発の参考資料としても活用しています。

お客さまからの問合せにも柔軟に対応

――「医療査定なび」導入時に想定した活用以外にご活用事例がありましたら、お聞かせください。

●当社の支払い査定サポートシステムは、全国の端末で利用可能になっています。問合せ窓口や営業拠点でもお客さまからの相談・質問に対して、「最終的には提出された診断書で判断される」ことを前提に、給付対象であるか否かの情報提供が可能となっています。特に、病院から高額負担の治療方法を勧められた場合、「先進医療」の対象となるか否かの情報提供依頼がお客さまからあります。本社と現場（問合せ窓口や営業拠点）が同じ情報を共有することが可能になり、お客さまからの問合わせにも柔軟に対応することができています。

専門知識に長けたスタッフと築けた信頼関係

―― もしも、他社様に「医療査定なび」を薦めるとしたら、どのような点を推されますか？

●「医療査定なび」の機能はもちろんのこと、導入する際にこちらの要望を聞き届けてくださり、幅広い提案をしていただきました。

●お話を伺っていても、専門知識に長けており、安心してお任せすることができました。そういう部分でも信頼関係を築けたところが良かったです。

※1 疾病および関連保健問題の国際統計分類。ICD-10とは、1990年の第43回世界保健総会において採択された第10回目の修正版のこと
※2 診療報酬点数表の診療行為のうち、手術・処置の領域にふられたコード

記載内容は平成27年10月現在取材のものです
記載の名称は各社の商標もしくは登録商標です

お問合せ

明治安田システム・テクノロジー株式会社
〒135-0016　東京都江東区東陽 7-1-1
ビジネスソリューション統括本部　営業推進部　医療査定なび営業担当

TEL 03-5665-0233
FAX 03-5665-0326　URL www.mytecno.com