

2015年10月26日

アフラック（アメリカンファミリー生命保険会社）
日本郵便株式会社

アフラックと日本郵便との協業による 新たなお客さまサービスの取り組みについて

アフラック（アメリカンファミリー生命保険会社、東京都新宿区、日本における代表者・社長：山内裕司）と日本郵政グループの日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：高橋亨）は、今般、下記の新たなお客さまサービスの取り組みについて合意しました。

本取り組みは、2013年7月に締結したアフラックと日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長：西室泰三）との包括業務提携の理念に基づくものであり、アフラック及び日本郵政グループの企業価値の向上と、お客さまに対するサービスレベルの向上を目指すものです。

記

1. 高齢のお客さま向け現況確認サービスについて

日本郵便が有する各家庭への配達ネットワークの強みを生かし、アフラックは高齢のお客さまに対する現況確認に取り組みます。生命保険会社が日本郵便と連携して高齢のお客さまへの現況確認を行う、これまでにない先駆的な取り組みとなります。

本取り組みを通して、アフラックはお客さまとの接点を強化し、お客さまへのサービスレベルを高めていきます。

今後、サービスの細部の調整を行った上で、2016年下期のサービス提供開始を目指します。

2. 住所変更案内サービスについて

ご契約に関する各種案内送付の不着を事前に防ぐ取り組みです。

お引越し等によりアフラックへの住所変更がまだお済みでない場合に、お客さまへのご契約に関する各種案内を、送付できなくなるおそれがあります。そのため、日本郵便が提供する「住所変更案内サービス」を利用して、アフラックへの住所変更に関する案内を日本郵便から転居先へ送付し、住所変更手続きを促すというものです。本サービスを通して、アフラックは、お客さまとの確実なコンタクトと迅速なサービス提供が可能になります。

なお、本サービスは、日本郵政グループ以外の生命保険会社への導入はアフラックが初めてとなります。

今後、サービスの細部の調整を行った上で、2016年上期の導入を目指します。

以上