

2017年5月26日

株式会社フィナンシャル・エージェンシー

「保険契約者」を全面サポートする無料サービス
保険アフターフォローサービス「よつば」の会員数が3万人を突破
～2017年5月 3万人を達成～



株式会社フィナンシャル・エージェンシー(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 CEO:齋藤正秀)は、提供する保険のアフターフォローサービス「よつば」の会員数が、3万人を突破しましたので、お知らせいたします。

「よつば」は、「よりそう」「あんしん」「ささえる」「たのしみ」の4つの思いを幸福の象徴である「四つ葉」の4つの葉に込めた会員サービスです。スタッフによる訪問サービス、給付金請求時の書類記入を直接サポート、保険証券コピーお預かりサービスやご家族への情報提供サービスを、当社契約のお客様のみならず、他社契約のお客様を含め、「保険契約者」という幅広い枠で提供しています。さらに、保険加入者やご家族に心から満足していただくために、本サービスはすべて無料で、かつ年齢制限を設けず提供しています。これまでは保険会社が同様のサービスを提供することはありましたが、当社のような保険代理店が保険のアフターフォローサービスを提供するのは業界初です。

また「よつば」は、従来保険見直しのコンサルティングに使用していた、お客様と担当者が One to One でコミュニケーションが可能なシステムにも対応し、より幅広く利便性の高い保険契約のアフターフォローが可能となりました。具体的には、従来は電話のみで行っていた契約後の各種変更手続きや入金不備の確認を LINE 上で行い、ご自宅への訪問アポイントのやりとりや、さらにはスマートフォンで保険証券の写真を撮影し、LINE で送付することで保険証券をデジタルデータで一括管理するなどが可能になりました。LINE というプラットフォームを活用することにより、メールや電話のみではできなかった、よりお客様の日常生活に寄り添ったサービスの提供を実現しています。

今回会員数が3万人を突破したのも、お客様に寄り添う姿勢が評価された結果と考え、当社の企業ミッションである「安心できる社会保障の提供」に向けてさらに邁進してまいります。

【よつば主要サービス概要】

■ 専門スタッフによる自宅訪問サービス

“加入している保険が適用されるのか”や“請求手続きがわからない”などの不安を解消する為、保険金請求時に、必要に応じて担当の専門スタッフがご自宅に訪問します。書類の記入方法や手続きに関して、その場でサポート致します。今までは電話やメールでの日程調整のみでしたが、2016年10月13日より、LINE上で日程調整が可能になりました。

■ 保険証券コピーお預かりサービス

保険証券を紛失されるお客様が多いことから、保険証券のコピーを当社でお預かりし、デジタルデータとして一括で管理致します。保険証券は当社で契約したものだけでなく、お客様の加入されている全証券のコピーをお預かりすることが可能です。仮に原本を紛失しても、デジタルデータで常に加入保険が確認でき、証券再発行を漏れなく行い安心して保険金給付を受けることができます。また重複保障の契約によるムダがないよう確認でき、定期的な保険の見直しも効率よく可能になります。2016年10月13日より、スマートフォンで保険証券を撮影いただき、LINEでご送付いただくお預かりも可能になりました。

■ ご家族への情報提供サービス

核家族化と高齢世帯や独居老人が増加する中、保険金請求が漏れなく正しく行われるように、また、万が一加入者本人による請求手続きが困難になった場合に備えて、加入者ご本人だけでなく、ご家族の方にも保険内容や加入状況等の情報提供および請求対象事例の発生の有無のご連絡確認を行います。2016年10月13日より、ご家族の方にもLINEを使用した情報提供を可能としたことで、保険証券のコピーデータもLINEで確認いただけ、よりお客様のご要望に沿った対応が実現できることになり今まで以上に利便性の高いサービスとなりました。

【お客様の声】

■ Aさん

Q.請求で一番不安だったことはなんですか

A.手続き方法が合っているのか、本当に給付金が下りるのか心配だった。

Q.請求前と後で保険に対する見方が変わりましたか

A.変わった。

今までは保険にはいいイメージなかった(高齢なので、大して医療費はかからないと思っていた)が、いざ実際に入院や手術を経験すると、公的な社会保障では賅えない検査等で支出が大きかった。今は勧めてもらったタイミングで加入して良かったと思える。無事給付金が振り込まれたら支出の補填に充てたい。当初「請求したところで金額が小さいので、請求しなくてもいいかな」という気持ちがあったけれど、そういえば、と「よつば」のサービスを思い出し、問い合わせをしてみてよかった。

■ Bさん

Q.請求で一番不安だったことはなんですか

A.保険が使えるのかわからないから請求出来ない。誰かに助けてもらわないと一人では分からない。どの書類を自分で書いてどの書類を病院に出すのかが分からなかった。

Q.スタッフによる訪問サービスを使われた感想を教えてください

A.そもそも保険に入ったことを忘れていたので、よつば担当者が定期的な加入確認電話で話を聞いてくれて、さらに来てくれた時に改めて契約内容の説明をしてくれたり、保険の請求方法まで教えてもらえることで安心ができた。これからはこのサービスが使えるので安心です。次回もまたサービスを使いたいと思った。来てくれて本当に助かった、ありがとう。

「よつば」詳細について：<https://www.fa-yotsuba.com/>



【会社概要】

「Insurance Technology」を標榜し、最新のデジタル技術を駆使した IT システム&サービスによって、革新的な保険ビジネスを創造する保険業界におけるフィンテック=インシュアテック企業。

スマートフォンアプリやWEBサービス等の会員属性に応じたオンラインギフト保険提供によるデジタルマーケティング、電話・SMS・Email・LINE 等のマルチコミュニケーション&対面・非対面のオムニチャネル対応を実現した最先端コミュニケーションシステムやユーザー情報入力にて必要保障内容の算出と最適な保険商品プランの組み合わせを自動選択する保険見積AIシステムによるデジタルコンサルティング、保険契約者の証券情報のデジタル保管や保険契約・請求情報等の家族共有ならびに保険金請求勧奨と手続き訪問サポートを行うデジタルフォロー&ヒューマンサポートの 3 つのデジタル領域を軸に、企業ミッションである「安心できる社会保障の提供」を国内のみならずインド・タイといったアジア圏を中心にグローバル展開。

会社名:株式会社フィナンシャル・エージェンシー

所在地:東京都渋谷区恵比寿 1-19-19 恵比寿ビジネスタワー

資本金:9 億 4,675 万円

代表者:代表取締役社長 兼 CEO 齋藤正秀

URL:<https://www.financial-agency.com/>