

2018年7月27日

各 位

オリックス生命保険株式会社

**業界初、お客さまに合わせた給付金請求手続きを個別に解説する
「パーソナライズド動画」の提供を開始
～手続きに必要な書類や記入方法などを動画でわかりやすくご案内～**

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都港区、社長：片岡 一則）は、8月1日より、給付金請求手続きにおいて、お客さまのご請求内容に合わせて個別にガイドする「パーソナライズド動画」の提供を開始しますのでお知らせします。8月1日以降に当社より給付金請求書類を送付するお客さまが対象となります。

なお、本件は、お客さまごとに異なる手続きを動画でご案内する生命保険業界初のサービスです(*1)。

ご入院などの請求原因と、「給付金受取人ご本人さまからのご請求」「指定代理請求人さまからのご請求」「簡易請求(*2)」などの請求条件を掛け合わせた計42パターンの動画をご用意しています(*3)。お客さまから当社コールセンターにお申し出いただいた内容をもとに、お客さまに合わせた解説動画の二次元コードを印字した「ご請求手続きのご案内」をお送りします。動画は、スマートフォンやタブレット端末などで閲覧することが可能です。

本サービスにより、書類の記入漏れや必要書類の不備などを解消し、さらなる迅速な給付金のお支払いに繋がっていきます。

オリックス生命は、今後も「お客さま本位の業務運営方針(*4)」に基づき、お客さまに寄り添ったサービスの提供に取り組んでまいります。

以 上

(*1) 当社調べ（2018年7月27日時点）。

(*2) 入院が短期間であり、かつ手術を受けられていない場合などに、通常の請求書類に代えて、簡易的に給付金の請求が可能なもの。詳細は、「保険金・給付金ご請求の手引き」のP.8をご確認ください。

「保険金・給付金ご請求の手引き」：<https://www.orixlife.co.jp/customer/pdf/goseikyu201804.pdf>

(*3) 一部、対応していないパターンもございます。

(*4) 「お客さま本位の業務運営方針」についての詳細はこちらをご覧ください。

https://www.orixlife.co.jp/about/news/2017/pdf/n170630_1.pdf

<本件に関するお問い合わせ先>

経営企画部広報チーム 狐塚・高原・林 TEL：03-6685-7996