

がんと闘う患者支援強化

「人生を楽しむこと」をサポート

FWD富士生命 リーズンホワイ「Findme F」の取組

FWD富士生命は、2019年5月から、がん保険の付帯サービスとして、リーズンホワイが展開するオンラインセカンドオピニオンサービス「Findme F（ファインドミーエフ）」を提供している。同社は、20年11月2日発売の新しいがん保険「FWDがんベスト・ゴールド」や、がんになった時の治療をサポートする「がんトータルサポートサービス」といった商品・サービスの提供を通じてがん治療をあきらめず、がんに向き合う患者をサポートしている。さらに、「Findme F」を提供することで、顧客にとって最適な治療法や、治療中の生活の質を高めるといったきめ細かいサービスにつなげていきたいと考えた。

に参加している中で、リーズンホワイが展開する同サービスを知らなかったという。

FWD富士生命は、同サービスであれば、がん治療のサポートになると考えたことから開発を進め、19年5月に過去に販売したすべてのがん保険の加入者も利用できる付帯サービスとして提供を開始。20年5月には、婦人科系がんに限定していたサービス内容をすべてのがんを対象にするなどの改定を行っている。サービスの利用者が増加している要因として、

「Findme F」レポート形式で受け取ることは、自宅でインターネットを通してセカンドオピニオンを受けることができ、一般的なセカンドオピニオンを受けるときに比べて、オンライン外来は保険外診療となり全額自己負担となる。複数の専門医からのセカンドオピニオンを、分かりやすい入している被保険者であり、ヘルスケアや医療業界など関連業界の勉強会

商品管理部部長の松井宣賢氏は、「サービスの対象となるがん種を拡大したことに加え、セカンドオピニオンを取得するに当たって医師から紹介状をもらうことは患者にとって非常にハードルが高

いたため、改定のタイミングで紹介状がなくてもサービスを利用できるようにしたことがお客さまの使いやすさにつながったのではないかと振り返る。

また、同サービスで



後列左から菊地氏、松井氏、前列左から井手氏、柳澤氏

は、一人当たりのレポートの取得枚数が多く、利用者の多くが複数のセカンドオピニオンを受けていることが明らかになっているとし、「複数の治療法の選択肢を口頭ではなく書面で取得することで、家族も一緒に最適な治療法を検討できる」と自信を見せる。

リーズンホワイの塩飽哲生社長は、がん治療は標準化が進んでいるとしたものの、複数の治療法の中から選択する場面もあることから、患者一人一人に合った最適な個別治療を提供したいという思いで同サービスを立ち上げたとその背景を説明する。

がん治療は、医師の経験値に比例してノウハウが蓄積されることから、「当社のネットワークと、医師や治療に関するデータを合わせて最適な医師をマッチングできることが特長だ」と語る。FWD富士生命の魅力については、「がん保険を若い世代に伝えていくという強いエネルギーを感じる」と述べる。

FWD富士生命の商品管理部の菊地恵子氏は、がんに関する取り組みで知名度を上げて成長してきたという同社の強みにこだわらながら、顧客が「人生を楽しむこと」をサポートしたいと考え、他社との差別化を図ることができると付帯サービスの在り方を模索していた。

そうした点から、同サービスは、「アクセスしやすい」というネット型の利点を生かし、がん罹患（りかん）者の不安を払拭（ふっしょく）し、納得した治療法を選択するというサービスを提供できると考えた。提供できることを提供し、「自信を持って、営業現場にも訴求している。また、サービスに関する質問も顧客や代理店から多く寄せられており、少しずつではあるが浸透してきている」と手応えを見せる。

リーズンホワイFindme F事業部がん専門の看護師の柳澤史乃氏は、がんは種類によって、多くの専門医（専門科の医

師）の見解を聞く必要があると強調し、「多くの選択肢の中から、自分で決めた治療法であれば前向きに治療に臨むことができる。これはFWD富士生命の『がん治療をあきらめない』というコンセプトにもマッチしている」と語る。

今後について、リーズンホワイは、付帯サービスとしてだけでなく同社が関わることで保険商品が社会に普及することを目指すことに加え、「人々が長生きするチャンスを手に入れる」をキャッチコピーに取り組みを進めていく。

FWD富士生命は、「がん治療をあきらめない」をコンセプトに同サービスを多くの顧客に普及する取り組みを強化していきたいと考えた。