

## 各種お問い合わせ窓口

各種お手続き  
お問い合わせ

カスタマーセンター  
**0120-563-506**

《受付時間》月～金 9:00～18:00 / 土 9:00～17:00  
(日祝日と12月31日～1月3日は除きます)

保険金・給付金の  
ご請求  
お問い合わせ

保険金・給付金請求ダイヤル  
**0120-528-170**

[女性専用] 保険金・給付金請求ダイヤル  
**0120-528-208**

※女性のお客さま専用の保険金給付金ダイヤルです。  
女性のオペレーターが対応いたします。

《受付時間》月～金 9:00～18:00 / 土 9:00～17:00  
(日祝日と12月31日～1月3日は除きます)

当社に対する  
ご意見・ご要望など

お客さま相談室  
**0120-273-211**

《受付時間》月～金 9:00～18:00  
(土日祝日と12月31日～1月3日は除きます)

ウェブサイトでの  
ご意見・ご要望

ひまわり生命 お客さまの声



ご意見・ご要望フォーム

[https://www4.himawari-life.co.jp/cgi-bin/customer\\_voice/form.cgi](https://www4.himawari-life.co.jp/cgi-bin/customer_voice/form.cgi)



SOMPOひまわり生命保険株式会社

SOMPOひまわり生命保険株式会社

〒163-8626 東京都新宿区西新宿6-13-1 新宿セントラルパークビル

TEL 03(6742)3111(代表)

ホームページアドレス <https://www.himawari-life.co.jp/>

(19070125)[890927]-0300(19.10)LH



お客さまの声を基点とした取組みを通して  
2018年度に実現した商品・サービスの改善事例をまとめた冊子  
「お客さまの声を活かす取組み 2019」をお届けします。

お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望は  
当社の商品やサービスを改善していくうえで  
貴重な財産です。

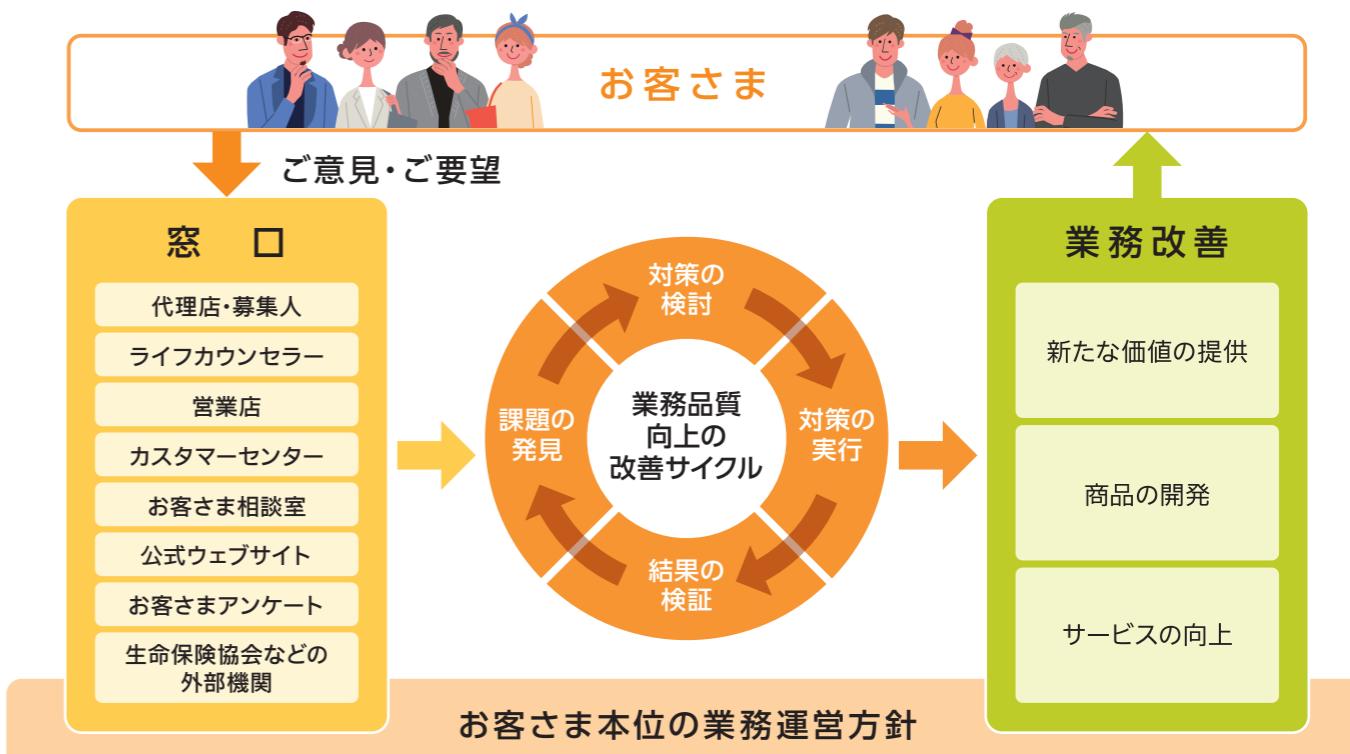
当社は、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、  
毎日お客さまからいただく貴重な声の  
ひとつひとつを  
感謝と反省の気持ちをもって真摯に受け止め、  
期待に応える取組みを強化していきます。

これからも、お客さまの声を大切にしながら  
お客さまの「安心・安全・健康」のために  
最高品質の商品・サービスを提供し  
社会に貢献することを目指します。

## お客さまの声を活かす態勢と改善サイクル

お客さまから各窓口に寄せられたご意見・ご要望は、お客さまの声データベースに集約されます。申出内容や原因などを分析し、商品開発、販売、保険金支払いなどさまざまな場面における課題として認識したあと、対策の実行と結果の検証を繰り返しながら、業務改善につなげています。

窓口	代理店・募集人	お客さまのいちばん身近な存在です。お困りのことがありましたらお気軽にご相談ください。代理店やライフカウンセラーに寄せられた苦情は、再発防止策を検討・策定・実行していくとともに、営業店と共有しています。
	ライフカウンセラー	
	営業店	全国に設置しています。本社等に寄せられたお客さまの声のうちお客さま対応が必要な苦情は、詳細をお聞きしたうえで解決に向けて対応します。代理店・募集人・ライフカウンセラーに対し、必要に応じて再発防止のための教育・指導・研修等を実施します。
	カスタマーセンター	ご契約いただいているお客さまからの各種お手続きやお問い合わせ、資料のご請求、ご相談を承っています。
	お客さま相談室	お客さまからのご意見・ご要望を承る専用の窓口です。
	公式ウェブサイト	「ご意見・ご要望フォーム」をご用意し、お客さまのご都合にあわせ、いつでもご意見・ご要望をお寄せいただける体制を整えています。
	お客さまアンケート	ご加入時、ご契約内容変更手続き時、給付金ご請求時等にお客さまアンケートを実施しています。
	生命保険協会などの外部機関	生命保険協会では、ご契約者をはじめ広く一般のみなさまから生命保険に関するご相談・ご照会をお受けしています。また、保険業法に定める指定紛争解決機関として、苦情の解決に向けた支援を行っています。



## 2018年度 お客様の声を基点とした改善事例

お客様の声を基点として改善に向けて検討し、2018年度に実現した事例の一部を紹介します。

過去に取り組んだ改善事案についても、さらにご意見・ご要望をいただいた場合には再度検討を重ね、改善を実現した事例もあります。

当社は、お客様のさまざまなライフステージに一生涯寄り添い、お客様の声に耳を傾けながら商品・サービスを改善しつづけます。

### お客様の声

加入手続き時に健康診断結果通知書のコピーを提出するよう案内がありました。もっと簡単にならないのですか?

Aさま  
(23歳・女性)

生命保険料控除証明書が見つからない。再発行の電話をかけても、なかなかつながりません…。

Bさま  
(24歳・男性)

改姓や受取人変更手続きは書類の提出が必要なのですか?もっと簡単にできないのですか?

Cさま  
(30歳・女性)

健康に不安あり。入院は短期化しているので入院保障に加え、通院の保障もほしい。

Dさま  
(45歳・男性)

保険料引落口座を変更する連絡を忘れていたら失効してしまった。健康上の理由で「復活」は難しいかもしれません。何とかなりませんか?

Eさま  
(50歳・女性)

契約者である父(70歳)が入院中。息子である自分が連絡しているのに、契約内容を教えてもらえないですか?

Fさま  
(40歳・男性)

「ご家族連絡先登録制度」に長男と次男の2人を登録したい。

Gさま  
(75歳・女性)

さまざまな  
ライフステージ

就職

保険  
ご加入

初めての  
年末調整

結婚

保障の  
見直し

定年退職

### 改善事例

簡易定健扱の新設

保険料控除証明書の  
再発行手続き方法の拡張

改姓・受取人変更の  
手続き方法の拡張

限定告知医療保険に  
付加できる特約の新設

「失効取消制度」の  
取扱開始

「ご家族連絡先登録制度」の拡充

お客様の声を基点  
とし、初めて改善した事例

過去に改善した事案を、お客様の声を基点とし、さらに改善した事例

First

ご加入される保険金額によっては「簡易定健扱」(注)を利用すれば、健康診断結果通知書の提出が不要になります。



First

カスタマーセンターへの電話による控除証明書の再発行依頼が、SMS(※)経由でWEB手続きによる方法も選択可能にしました。

※SMS…ショートメッセージサービス。電話番号だけで相手先の携帯電話にメッセージを簡単に送信できる仕組みのことです。

More

一定条件を満たす改姓・受取人変更は、契約者からカスタマーセンターへの電話のみで手続きが完結できるようになりました。

詳細は  
6 ページ  
で紹介しています。

More

短期化する入院や、退院後の通院の保障の充実を図れるよう、簡単な告知項目でお申込み可能な「限定告知医療保険」に付加できる、入院一時金特約、通院特約を開発しました。

First

「失効取消制度」が利用できます。所定の期間までに未払保険料を払い込んでいただければ、告知不要で失効日にさかのぼって保障を継続できるようになりました。

詳細は  
5 ページ  
で紹介しています。

More

「ご家族連絡先登録制度」に登録している家族の方であれば、契約者以外の方でも契約内容等のお問い合わせにお応えすることができるようになりました。



「ご家族連絡先登録」を2名まで指定できるようにしました。  
また、指定できる登録家族の範囲を契約者の4親等以内の血族・姻族(いとこなど)に拡大しました。

## お客さまの声が実現するまで

お客さまの声や社会情勢など多様な視点から課題を発見し、対策の検討、着実な実行とその結果の検証を行い、業務品質向上の改善サイクルを実践しています。

First

[ お客さまの声を基点とし、初めて改善した事例 ]

### 失効取消制度の導入開始

ご意見・ご要望	保険料引落口座を変更する連絡を忘れていたら失効してしまいました。何とかなりませんか?
課題の発見	<ul style="list-style-type: none"> <li>失効すると健康状態を告知いただかなければ保障を復活できない。</li> <li>健康状態によっては復活できない場合があり、かつ新規加入も難しい。</li> <li>保険料をお支払いいただいているお客さまを救済できないだろうか?</li> </ul>
対策の検討開始 (2016年4月~)	失効した契約を告知不要で元に戻すために、社内で検討を開始。議論・検討を重ねました。
対策の実行 (2018年10月)	失効取消制度の新設。失効後一定期間内に未払込保険料をご入金いただければ既往症に関する告知不要で保障を継続できるようになりました。 (※条件があります)
結果の検証	制度開始後、失効契約のうち月平均50.7%の契約が復活または失効取消制度を利用して継続いただけるようになりました。 (※制度開始前は月平均26.6%)

More

[ 改善事案をさらに改善した事例 ]

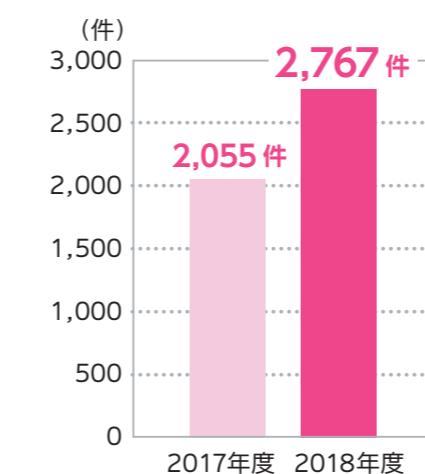
ご意見・ご要望	契約者貸付請求手続きの電話完結に続く、改姓・受取人変更手続きの電話完結(電話完結可能な手続きの拡大)
対策の実行 (2015年9月)	貸付書類を返送したのに、まだ着金していません。お金が必要なので、大至急なんとかしてください。
結果の検証	お客様から「電話だけで貸付けでき、依頼してから2営業日で着金したのでとても助かりました」ほか多数の感謝の声をいただきました。
さらに!	<p>ご意見・ご要望 改姓や受取人変更手続きは書類の提出が必要なのですか?もっと簡単にできないのですか?</p> <p>課題の発見 書類を送付していただく負担を軽減できないだろうか?</p> <p>対策の検討 (2017年2月~) 請求書類の提出を省略するための代替手段を検討し、電話による申出で完結することに問題点はないか検討しました。</p> <p>対策の実行 (2018年9月) 改姓・受取人変更手続きがカスタマーセンターへの電話で完結できるようになりました。(※条件があります)</p> <p>結果の検証 電話による改姓・受取人変更手続きは11,221件のご利用がありました。 (2018年9月18日~2019年3月31日)</p>

## お客さまの声(苦情・感謝)の受付状況

### 苦情件数の推移と主な苦情事例

加入手続き	2017年度 2018年度	1,539件 1,256件	<ul style="list-style-type: none"> <li>加入時に聞いた説明と違う</li> <li>連絡先が違う</li> <li>保険証券が届かない</li> <li>など</li> </ul>
保険料関係	2017年度 2018年度	1,057件 1,000件	<ul style="list-style-type: none"> <li>口座に残高があるのに振替えされていない</li> <li>自分の契約がクレジットカード払いにできない</li> <li>など</li> </ul>
契約後手続き	2017年度 2018年度	1,676件 1,582件	<ul style="list-style-type: none"> <li>解約請求書が届かない</li> <li>住所変更がされていない</li> <li>など</li> </ul>
支払い手続き	2017年度 2018年度	1,739件 1,551件	<ul style="list-style-type: none"> <li>診断書の取得は必要なのか</li> <li>請求書の書き方が分かりにくい</li> <li>など</li> </ul>
その他	2017年度 2018年度	1,281件 1,272件	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当者のアフターフォローがない</li> <li>担当者を変更してほしい</li> <li>など</li> </ul>

### 感謝の声の推移と感謝の声の一例



### 代理店がお客さまからいただいた感謝の声の一例

収入保障保険にご加入中のお客さまは、解約新契約のため診査を受診されました。お引き受けに条件が付いたため既契約を生かすことになりました。その際、募集人の対応が「条件がつきますがどうしますか?」というものではなく、「これを機に健診を受けてみてはいかがですか。」と提案したことにより、「長年健康診断を受けていなかったけれど、自分の健康管理を見直すきっかけとなりました。健康診断を受診してまた連絡します。」と前向きな言葉をいただきました。奥さまからも、「なかなか健診に行ってくれなかつた主人が自分の身体の事を考えてくれるようになって良かった。」と感謝の言葉をいただきました。