

お客さまフォロー ハンドブック

1 お客さまへのフォロー活動

〈2024年3月版〉

お客さまへのフォロー活動

1. 毎月のフォロー

毎月必ず行っていただきたいフォロー活動と、フォロー活動で使用する書類を一覧にまとめました。計画的な取り組みにお役立てください。

	フォロー期間のめやす	代理店宛てに届く書類	書類の用途
5日頃	1日～月末 1日～15日頃	H 第1回保険料未収納一覧表 H 満期保険金支払契約一覧表	未収納・失効・APL・AET契約フォロー 満期保険金等請求フォロー
10日頃		H 未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内 (CSS・アプラス・三菱UFJニコス・全信協)	
12日頃		H 未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内 N 未収納契約一覧表 (いずれも休診会)	
15日頃	17日～26日頃	H 第1回保険料請求状況一覧表 H 未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内 (SMBC・ゆうちょ) H N 併徴・再請求契約のご案内 (未収納案内追補版) (CSS・アプラス・三菱UFJニコス・全信協) N 累積失効契約一覧表 N 生命保険振替不能契約等一覧表 (未収納・APL契約) H 未収納要注意・年半請求予告契約リスト	未収納・失効・APL・AET契約フォロー
20日頃	20日～月末	H 失効・自動振替貸付・自動延長定期保険適用リスト H クレジットカード払未収納・無効未解消契約のご案内 N クレジットカード払未収納契約のご案内 N 支払予定契約一覧表 H 生存給付金支払契約一覧表	生存給付金・満期保険金・年金等請求フォロー
月末		H 「ご契約満了と自動更新のお知らせ」(控) N 満期(更新)契約一覧表 H 併徴・再請求契約のご案内 (未収納案内追補版) (SMBC・ゆうちょ) H 未収納契約ならびに初回併徴契約のご案内 N 未収納契約一覧表 (いずれも全税共)	自動更新お客さまフォロー 自動更新お客さまフォローおよび満期保険金等請求フォロー 未収納・失効・APL・AET契約フォロー

〈凡例〉 H：SOMPOひまわり生命契約／N：旧日本興亜生命契約

*上記フォロー期間のめやすを参考に、書類が到着次第適宜フォロー活動を開始してください。

*保険金未請求フォローは、取扱営業店から対象契約をご案内します。

2. 年1回以上のアフターフォロー

契約応当月や契約者総合案内を発送したタイミングなどを目安に、年に一度以上はお客さまの近況をお伺いしてください。

お客さまは、ご加入後年数が経過するにつれて、「どんな保険に加入していたか?」「見直さなくていいのか?」といった不安を感じられています。

住所や名義の変更、給付金のご請求はないかなどを確認するとともに、現在ご加入のご契約内容について説明を行い、ご理解いただくことで、お客さまからの信頼度がアップし、「信頼できる代理店・募集人」としてご親戚・ご友人をご紹介いただける可能性が高まります。



参考

■お客さまアンケート結果から（集計時期 2020年4月～5月）

ご契約の保全お手続き時に、「ご加入の契約の総合的な満足度」を10段階でお客さまに評価していただいたところ、ご加入からお手続きまでのアフターフォローの内容で満足度に大きな差があることがわかりました。

【ご加入の契約の総合的な満足度を最高10～最低1の10段階で評価し、最高10と回答した方の割合】

