

はじめに

生命保険は、その多くが長期にわたる保険契約です。

保険期間中には、お客様の生活環境の変化や、けがや病気による入院といった不測の事態など、さまざまな出来事が生じます。いざという時に、お客様に保険金や給付金等をお届けするためにも、お客様の大切なご契約をしっかりと維持管理していくことは、とても重要です。

お客様からお申し出があった場合に、正確・迅速にお応えするだけでなく、保険料未収納フォローなど、ご契約状況に応じた積極的なフォローを行うことで、お客様に安心して契約をご継続いただけます。

また、契約の維持管理を確実に行うことや適切なフォローを行うことが、お客様の満足度を高めることにつながり、代理店のみなさまとお客様との関係がより強固なものとなって、紹介連鎖やアップセル（追加契約）、クロスセル（生損併売）につながると考えます。

「お客様の笑顔をお守りする」ための一助として、「お客様フォローハンドブック」をご活用くださいますようお願いいたします。

「お客様フォローハンドブック」の使いかた

「お客様フォローハンドブック」は、既契約に関するフォロー等基本的な対応方法をまとめたものです。

代理店のみなさまに円滑に処理をすすめていただくため、個人契約への対応を「フォロー編」と「事務処理編」に分けて、基本的な手順を記載しています。

詳細はひまわり掲示板の「契約保全・収納・保険金取扱規定」を参照してください。

ひまわりオンラインの操作については、ひまわり掲示板の【ひまわりオンライン】操作マニュアルを参照してください。

*「フォロー編」

代理店のみなさまから、お客様へ特にフォローしていただきたい項目をまとめています。

*「事務処理編」

お客様からのお申し出に対する対応手順を記載しています。

「お客様フォローハンドブック」内の用語定義



特に記載の無い場合は、SOMPOひまわり生命契約、
旧日本興亜生命契約の両方の取り扱いについて記載しています。

SOMPOひまわり生命契約	旧損害保険ジャパン日本興亜ひまわり生命、旧NKSJひまわり生命、旧損害保険ジャパンひまわり生命、旧安田火災ひまわり生命、旧アイ・エヌ・エイひまわり生命、旧アイ・エヌ・エイ生命の契約を含みます。
旧日本興亜生命契約	旧日本火災パートナー生命、旧興亜火災まごころ生命の契約を含みます。
お客様	契約者を指します。 保険金・給付金請求の場合は、請求権者を指します。
本社	SOMPOひまわり生命の本社（主管部）を指します。
営業サポートセンター	代理店のみなさま専用のコンタクトセンターを指します。略称ESC（イーエスシー）。
取扱規定	「契約保全・収納・保険金取扱規定」を指します。

営業サポートセンター(ESC)のご案内

代理店のみなさまからのお依頼により、新契約のお問い合わせから契約成立後の収納・保全各種手続き、保険金・給付金のご請求手続きまで、営業サポートセンター(ESC)が対応いたします(カスタマーセンターは契約者専用ダイヤルのため、代理店のみなさまからのお申し出は受付できません)。

営業サポートセンター

既契約専用ダイヤル

0120-310-614

受付時間 平日：午前9時～午後6時
土曜：午前10時～午後6時

新契約専用ダイヤル

0120-050-611

受付時間 平日：午前9時～午後6時
土曜・日曜・祝日：午前10時～午後6時

代理店のみなさまを
サポートします!



新契約・既契約不備ダイヤル

0120-730-650

受付時間 平日9時～18時

スマートフォンから
おかげの場合は

代理店の皆さまお役立ちサイト  をご利用ください。

ACCESS



*12月31日～1月3日は除きます。
*携帯電話からのご利用も可能です。

	受付できる業務	受付できない業務
新契約	<ul style="list-style-type: none">取扱規定・事務取扱マニュアルのお問い合わせ申込書類記入方法(訂正方法)嘱託医照会引受けやすなお問い合わせ商品内容のお問い合わせ保険料試算ひまわりオンラインの基本的な操作方法^(注)不備解決方法	<ul style="list-style-type: none">各種帳票発送設計書や申込書作成
既契約	<p>〈変更に関する項目〉</p> <ul style="list-style-type: none">住所(電話番号)変更口座変更名義変更払方変更払済保険や延長保険への変更期間変更増額減額名義、性別、生年月日等の訂正型変更中途付加復旧復活など <p>〈再発行に関する項目〉</p> <ul style="list-style-type: none">保険証券再発行控除証明書再発行など	<p>新契約・既契約ともに受付できない業務</p> <ul style="list-style-type: none">団体保険に関するご依頼試算結果などのFAX・メール規定外の取り扱い <p>他代理店扱いの契約に関するご依頼</p> <p>団体転入</p> <p>賃権・差押・要注意となっている契約の業務</p> <p>など</p>

※中途付加・復活などの一部業務は平日9時～15時までの受付／折り返しでのご連絡となります。以降の受付は翌営業日のご連絡になります。

(注) 操作方法の詳細は、以下にお問い合わせください。

損保ジャパン代理店システムユーザーデスク(電話番号: 0120-115-565)

携帯電話からは **087-883-8351** (お問い合わせメニュー: 生保「3」を選択)

* SJ-NETだけでなく、ひまわりオンライン、ペーパーレス手続きの操作に関してもお問い合わせいただけます。

受付時間 平日：午前9時～午後6時 土曜日：午前9時～午後5時

*日曜・祝日および12月31日～1月3日は除きます。