



A I 自動音声応答・チャットボット受付 による手続き依頼 (解約請求書発送依頼・控除証明書発行依頼)

2025年12月

SOMPOひまわり生命保険株式会社
営業サポートセンター

1. 解約・控除証明書発行依頼のチャットボット受付（概要）

代理店研修資料
(募集時の使用厳禁)

概要

営業サポートセンター（以下、E S C）のフリーダイヤルにA I 自動音声応答・チャットボット受付で
①解約請求書類発送依頼 ②控除証明書発行依頼の選択番号を設けます。番号を選択いただきA I 自動音声応答に携帯電話番号を入力いただくことで、電話番号宛にチャットボット受付のU R Lとパスワードを記載したショートメールが送信されます。U R Lにアクセスしチャット画面に必要項目を入力いただくことで書類発送依頼を行うことが可能です。

「代理店の皆さまお役立ちサイト」にA I 自動音声応答・チャットボット受付にアクセスするための受付欄を新設します。ボタンをクリックすると携帯電話・P Cからチャットボットを利用して書類発送依頼を行うことができます。

背景

A I 自動音声応答での音声認識誤りによる手続き途中での電話の離脱率が課題でしたが、吹き込みで対応いただいた手続き依頼（証券番号など）を代理店が直接「チャットボット」で入力いただくことにより正確な手続きが行えるよう改善しました。
また、「チャットボット」を活用することで正確かつ迅速な手続きを実現します。

2.解約・控除証明書発行依頼の A I 自動音声応答・チャットボット受付（ポイント）

代理店研修資料
(募集時の使用厳禁)

A I 自動音声応答・チャットボット受付の手続きによるサービスのご利用をお勧めするポイント!!

①

チャット形式で入力いただくため、A I 自動音声応答での聞き間違えがありません！

②

電話が混み合っている時間帯でもA I 自動音声応答・チャットボット受付で対応するので、
お待たせすることがありません！

③

A I 自動音声応答・チャットボット受付は 24 時間 / 365 日対応しているで、
E S C の営業時間外でも受付可能です！

◆取り扱いメニュー◆

- ①解約請求書発送
- ②控除証明書発行

※控除証明書発行受付は、10月～3月までとなります。

◆リリース日◆

- ①解約請求書発送：2025年9月17日
- ②控除証明書発行：2025年10月6日

※控除証明書発行受付は、10月～3月までとなります。

3. 受付内容

A I 自動音声応答で伺った代理店担当者の携帯電話番号にA I 自動音声応答・チャットボット受付のURLを送信し、A I 自動音声応答・チャットボットでの受付を開始します。また、「代理店の皆さまお役立ちサイト」からもA I 自動音声応答・チャットボット受付のURLでの手続き依頼も開始します。

項目	控除証明書発行	解約請求書発送
運営期間	2025年10月6日～2026年3月31日 ※毎年10月～翌年の3月まで	2025年9月17日～以降継続
受付時間帯	24時間 ※受付は10月～3月までとなります	24時間/365日
流入経路	・E S Cフリーダイヤル（営業時間外含む） ・代理店の皆さまお役立ちサイト	・E S Cフリーダイヤル（営業時間外含む） ・代理店の皆さまお役立ちサイト
発送日 (※)	依頼日の翌営業日までに発送	依頼日の翌営業日までに発送
送付先	契約者登録住所のみ	契約者登録住所のみ
速達可否	○	✗ ※普通郵便のみ
件数	1回につき4契約まで ※ただし、同一契約者のみ受付可能	1回につき4契約まで ※ただし、同一契約者のみ受付可能

(※) 受付内容に確認事項がある場合は、発送が遅れる可能性があります。

4. 受付できない条件

受付できない条件は以下のとおりです。

控除証明書発行、解約請求書発行ともに、単独のご依頼のみ受付可能です。

(住所変更同時等は受付できません。)

受付できない条件の依頼があった場合や、確認事項がある場合は、平日9時から17時の間に、ご依頼いただいた募集人さまへご連絡させていただきます。

控除証明書発行	解約請求書発送
<ul style="list-style-type: none"> ・法人契約 ・住所不明契約 ・9月分の保険料未収（月払） ・今年度2回目の保険料未収（半年払） ・今年度保険料未収（年払） など <p>※上記については、控除証明書発行の手続き依頼を受付できません。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人契約 ・住所不明契約 ・解約同時新契約 ・定期後加入 ・契約者死亡 ・低解約返戻金型遞増定期保険 など <p>※上記については、解約請求書発送の手続き依頼を受付できません。</p> <p>※解約返戻金額の案内や、保険料返金、本社への請求書類到着期限などの案内はいたしません。</p>

5. A I 自動音声応答サービスを利用するには

【E S Cフリーダイヤル】

E S C既契約フリーダイヤル（0120-310-614）にお電話いただき、音声ガイダンスに従って番号をご選択ください。

【既契約関連/成立後】

0120-310-614

営業時間：平日 9時～18時
土曜 10時～18時

既契約ダイヤル（E S C）

選択番号

【0】控除証明書再発行

- (1) 契約者登録住所あて
- (2) 上記以外の再発行、お問い合わせ

※控除証明書再発行受付は、10月～3月までとなります

【1】保険金給付金

【2】住所・電話番号変更のみ

【3】名義変更・口座変更・証券再発行

【4】収納状況の確認、クレジットカード払いなど、保険料のお支払い

【5】解約、特約解約、減額

- (1)解約のみ、契約者登録住所あて

- (2)上記以外の手続き受付、お問い合わせ

【8】その他

【6】控除証明書再発行

- 条件等確認後、(1)

【7】解約

- 条件等確認後、(1)

上記E S C営業時間外
A I自動音声応答・チャットボット受付対応

6. 解約・控除証明書発行依頼の A I 自動音声応答・チャットボット受付（チャットボット連携方法）

代理店研修資料
(募集時の使用厳禁)

受付方法は2パターンあります。

スマートフォンからSMSを転送することで
PCからも手続き可能です。

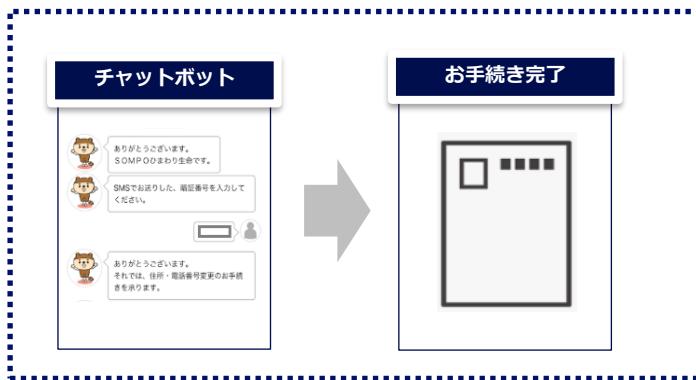


① A I 自動音声応答からチャットボット受付への連携



登録いただいた携帯電話にA I 自動音声応答・チャットボット受付のURLと暗証番号が記載されたSMSが送付されます。
URLをタップし暗証番号を入力すると手続きが開始されます。

② 代理店の皆さまお役立ちサイトから A I 自動音声応答・チャットボット受付への連携



「代理店の皆さまお役立ちサイト」から解約、控除証明書の希望される手続きのチャットボット受付のボタンをタップすると手続き画面へ遷移します。※暗証番号の入力は不要です。

7. 解約・控除証明書発行依頼のAI自動音声応答・チャットボット受付 (受付経路の拡充)

代理店研修資料
(募集時の使用厳禁)

■代理店の皆さまお役立ちサイト

「チャットボット受付」欄を新設しました。

「解約請求書発送（チャットボット受付）」

「今年度分控除証明書発行（チャットボット受付）」

をタップするとチャットボットの画面につながります。

※「代理店の皆さまお役立ちサイト」は金融機関代理店は
利用できません。

アクセス方法

下のURLや二次元バーコードから
ID・PW不要で、スマートフォンやPCからアクセスいただけます。

スマホのホーム画面にショートカットアイコンを登録すると毎回の二
次元コード読み取りが不要となり、さらに便利です

https://vivr.himawari-life.co.jp/7/hilfreichewebsite_esc_index.html



SOMPOひまわり生命
代理店の皆さまお役立ちサイト

お知らせ

代理店サポートFAQ

代理店の皆様からお電話いただく内容についてFAQに掲載しました。お電話前に是非一度ご確認ください。

代理店サポートFAQ

チャットボットめやす

「新契約の引受けのめやす」をいつでも簡単に確認することができます。

チャットボットめやす 検索入力で疾患名を検索する場合は「ガン」などカタカナで入力ください

チャットボット受付

下のボタンをタップすると、チャットに入力することで解約請求書送付の一郎と控除証明書発行を24時間いつでも依頼できる画面に遷移します。
※控除証明書発行のチャットボット受付は10月～3月末です

解約請求書発送（チャットボット受付） 法人契約、契約同時新契約・定期後加入や契約者死亡に伴う解約は下の「既契約間違の電話照会」ボタン押し、遷移先の「解約/減額/特約解約」ボタン（電話）をご利用ください

今年度分控除証明書発行（チャットボット受付） 契約者登録通信先住所への送付に限りず

8. 吹き込み・テキスト入力項目（A I自動音声応答）

■【A I自動音声応答】の入力項目

項目	吹込み・入力方法
募集人さま氏名	音声吹込み
ショートメッセージ（SMS）をお送りする募集人さまの携帯電話番号	電話機からプッシュ入力

登録いただいた携帯電話にA I自動音声応答・チャットボット受付のURLと暗証番号が記載されたSMSが送付されます。

URLをタップし暗証番号を入力すると手続きが開始されます。

※入力項目はスライド9ページを参照してください。

9. 吹き込み・テキスト入力項目（A I 自動音声応答・チャットボット受付）

代理店研修資料
(募集時の使用厳禁)

【A I 自動音声応答・チャットボット受付】で入力いただく際の必要項目は以下のとおりです。

なお、受け付けた項目は、一定時間ごとに社内システムに登録するため、記録が作成されるまで時間を要する場合があります。A I 自動音声応答・チャットボット受付をご利用した直後に、対応状況等についてE S Cに照会いただいても、ご案内できない場合がありますので、ご了承ください。

■【A I 自動音声応答・チャットボット受付】の入力項目

項目	入力方法
募集人さま氏名	テキスト入力
代理店コード（5桁） 募集人コード（4桁）	テキスト入力
（代理店コード・募集人コード不明の場合） 募集人さま生年月日（西暦）	テキスト入力
募集人さまと日中連絡がとれる電話番号	テキスト入力
証券番号 （※同一契約者のみ1度に4件まで入力可能）	テキスト入力
（控除証明書発行のみ） 郵便種類（普通・速達）	ボタン選択

【注意点！】

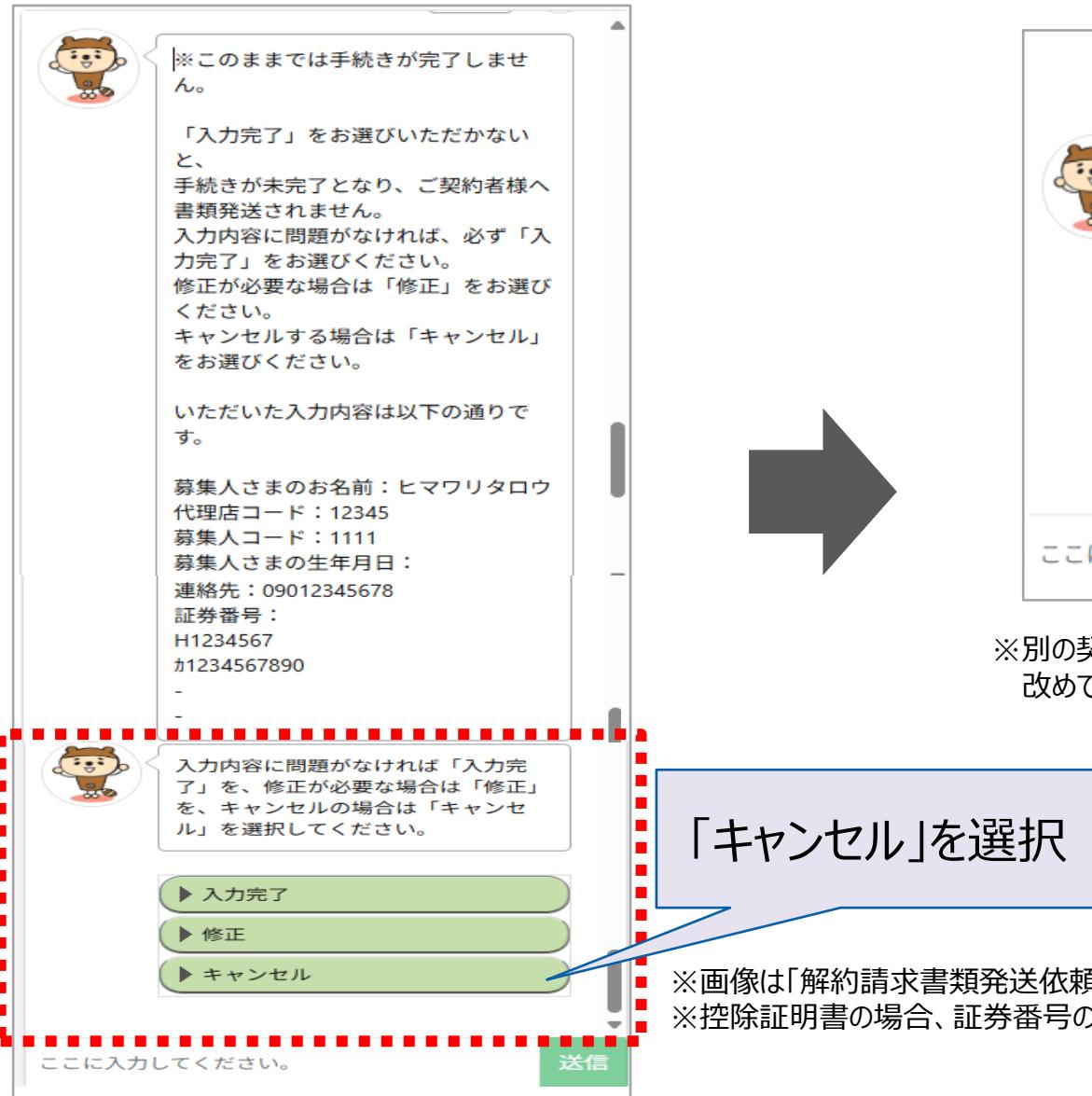
手続完了後は、必ず最後に「入力完了」ボタンを押下してください。
「入力完了」ボタンを押下をいただかないと手続依頼が完了しません!!

10. キャンセル方法

代理店研修資料
(募集時の使用厳禁)

入力内容の確認画面で「キャンセル」ボタンを選択します。

キャンセル手続き完了のメッセージが表示されます。
メッセージが表示されたら画面を閉じます。



※別の契約者さまや、再度お手続きをご希望される場合は、改めて最初からお手続きが必要です。

「キャンセル」を選択

※画像は「解約請求書類発送依頼」のイメージです。

※控除証明書の場合、証券番号の後に郵便の種類（普通、速達）が表示されます。

