

# 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)

2026年5月

SOMPOひまわり生命保険株式会社

# 1. 解約・控除証明書発行依頼のチャットボット受付（概要）

## 概要

営業サポートセンター（以下、ESC）のフリーダイヤルにAI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した。番号を選択いただきAI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URL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。URL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」の「既契約のお問合せ・手続きの依頼」画面にある“直通ボタン”をタップすることでAI自動音声応答につながり、書類発送依頼を行うこともできます。

## 背景

AI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ていた手続き依頼（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いがありません！

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。

### 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チャットボット受付のURLを送信し、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」からもお手続きができます。

項目	控除証明書発行	解約請求書発送
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	・ESC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の専用ボタンから、A I 自動音声応答へアクセスできます。	・ESC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の専用ボタンから、A I 自動音声応答へアクセスできます。
発送日 (※)	①15:00まで（速達郵便） 受付日当日 ②15:00まで（普通郵便） 受付日翌営業日	③15:01～16:00まで 受付日翌営業日 ④16:01以降 受付日翌々営業日
	(※)速達郵便は控除証明書発行のみです。受付日とは当社のシステムで書類発送の依頼を受けた日となります。書類発送の依頼を行った日（依頼日）ではありません。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。	
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 <b>※ただし、同一契約者のみ受付可能</b>	1回につき4契約まで <b>※ただし、同一契約者のみ受付可能</b>

## 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 18 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"> <li>・法人契約</li> <li>・住所不明契約</li> <li>・9月分の保険料未収（月払）</li> <li>・今年度2回目の保険料未収（半年払）</li> <li>・今年度保険料未収（年払）</li> </ul> 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"> <li>・法人契約</li> <li>・住所不明契約</li> <li>・解約同時新契約</li> <li>・定期後加入</li> <li>・契約者死亡</li> <li>・低解約返戻金型遡増定期保険</li> </ul> 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. AI自動音声応答サービスを利用するには

ESC既契約フリーダイヤル（0120-310-614）にお電話いただき、音声ガイダンスにしたが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（ESC）

#### 選択番号

#### 【0】控除証明書再発行

- (1) 契約者さま登録住所あて
  - (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

- (1) 契約者さま登録住所あて
- (2) 上記以外のお手続き、お問い合わせ

#### 【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、契約者さま登録住所あて
- (2) 上記以外の手続き受付、お問い合わせ

#### 【8】その他

### ESC営業時間外のAI自動音声応答・チャットボット受付

#### STEP 01

**0120-310-614** に  
電話し音声ガイダンスで【6】を選択

#### STEP 02

お手続き番号を選択します  
【1】給付金請求 【2】解約 【3】控除証明書再発行  
※控除証明書再発行受付は、10月～3月までとなります

#### STEP 03

手続きの条件や注意事項を確認  
【1】を選択して、手続きに進みます

# 6. AI自動音声応答・チャットボット受付の流れ

受付方法は次のとおりです。

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。

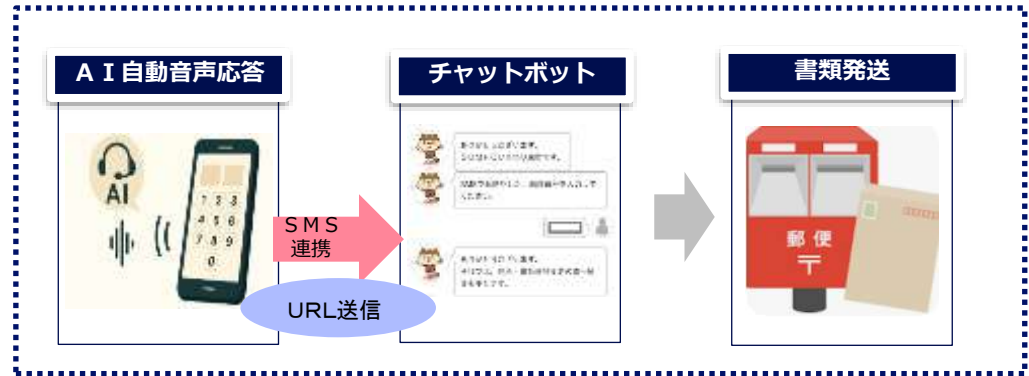


## ① ESC (フリーダイヤル) にお電話する方法



<ESCフリーダイヤルにお電話>  
音声ガイダンスにしたがって  
希望の手続き番号を入力

## ②「代理店の皆さまお役立ちサイト」からアクセスする方法



登録いただいた携帯電話に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。



- 1.代理店の皆さまお役立ちサイトのトップ画面下「既契約関連の電話照会」をタップ
- 2.「AI自動音声応答・チャットボット受付」でご希望の手続きをタップ

### 「代理店の皆さまお役立ちサイト」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](https://vivr.himawari-life.co.jp/7/hilfreichewebsite_esc_index.html)



## 7. 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	吹き込み・入力方法
募集人さま氏名	音声吹き込み
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8ページを参照してください。

## 8. 吹き込み・テキスト入力項目（チャットボット受付）

【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。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。

### ■【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!!

## 9. キャンセル方法

入力内容の確認画面で「キャンセル」ボタンを選択します。

※このままでは手続きが完了しません。

「入力完了」をお選びいただかないと、手続きが未完了となり、ご契約者様へ書類発送されません。入力内容に問題がなければ、必ず「入力完了」をお選びください。修正が必要な場合は「修正」をお選びください。キャンセルする場合は「キャンセル」をお選びください。

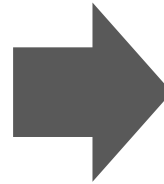
いただいた入力内容は以下の通りです。

募集人さまのお名前：ヒマワリタロウ  
 代理店コード：12345  
 募集人コード：1111  
 募集人さまの生年月日：  
 連絡先：09012345678  
 証券番号：  
 H1234567  
 か1234567890  
 -  
 -

入力内容に問題がなければ「入力完了」を、修正が必要な場合は「修正」を、キャンセルの場合は「キャンセル」を選択してください。

▶ 入力完了  
 ▶ 修正  
 ▶ キャンセル

ここに入力してください。 送信



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。

キャンセル

キャンセル手続きを承りました。手続きをご希望の場合は、お手数ですが、改めて最初からお手続きをお願いいたします。なお、本メッセージへのご返信には対応いたしかねますので、ご了承ください。今後ともSOMPOひまわり生命をよろしくお願いたします。

ここに入力してください。 送信

※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。

