

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 (給付金請求書類発送依頼)

2026年5月

SOMPOひまわり生命保険株式会社

1. 給付金請求書類発送依頼のA I 自動音声応答・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、病気やケガによる給付金請求書類発送のA I 自動音声応答・チャットボット受付機能を追加します。A I 自動音声応答でプッシュ入力いただいた取扱者さまのスマートフォン電話番号に届くショートメールよりチャットボットにアクセスして、質問を回答することで給付金請求書の発送依頼ができます。チャットボットは「保険金・給付金お手続きガイド」のP 3. 4のフロー図をもとに質問をおこないます。その回答および契約内容に応じて、必要な給付金請求書類を請求権者さまに送付します。

「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」画面には“直通ボタン”を設置します。ボタンをタップするとA I 自動音声応答につながり、書類発送依頼を行うことができます。

背景

従来、お客さまから給付金請求の申出を受けた場合、ひまわりT o D oリスト給付金請求書発送依頼への入力、またはE S Cや営業店への電話による請求書類の発送依頼を行う必要があり、手続きが営業時間や混雑状況に左右されるという課題がありました。

そこで、これらの業務フローをよりスムーズにし、お客さまからの申出を迅速に受付できる体制を構築するため、A I 自動音声応答・チャットボットの機能を拡充しました。

「給付金請求書類の発送」機能を追加することで、従来のように営業時間や混雑状況に左右されることなく、24時間いつでも受付が可能となり、代理店の皆さまの利便性向上を実現しています。

2. 給付金請求書類発送依頼の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、お待たせすることはありません！

③

A I 自動音声応答・チャットボット受付は24時間/365日対応しているので、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 ◆

給付金請求書類発送：2026年3月26日（木）

3. 受付できない条件

チャットボットでは「保険金・給付金お手続きガイド」のP 3. 4のフロー図を踏まえて質問をおこないます。
また、ご回答内容およびご契約内容に応じて、必要な給付金請求書類を送付いたします。

ただし、「被保険者以外が請求権者」「診断書（汎用）以外が必要」等、以下の条件は受付できません。
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、
ご依頼いただいた代理店担当者さまへご連絡させていただきます。

受付できない条件

- 解約や失効などしている有効ではないご契約
 - 法人契約のご請求
 - 保険料払込免除に関するご請求
 - 認知症一時金・軽度認知障害一時金・痴呆介護年金・重度介護年金のご請求
 - 介護一時金・介護年金・就労不能に関するご請求
 - 特定疾病診断給付金に関するご請求
 - 特定疾病保険金・年金に関するご請求
 - 傷病名：睡眠時無呼吸症候群（疑い含む）のご請求
 - 総合生活障害保険金・年金に関するご請求
 - 生活サポート年金のご請求
 - リビングニーズ特約保険金・ターミナルケア保険金に関するご請求
 - 死亡保険金・高度障害保険金・年金のご請求
 - 保全・収納など他の業務と合わせたご請求
 - 旧日本興亜生命契約のご請求（※） など
- （※）被保険者同姓同名照会の結果、旧日本興亜生命契約について請求対象契約がある場合は内容確認のうえ請求書類をご契約者さまの登録住所に発送いたします。

4. 給付金請求書類発送依頼のA I 自動音声応答・チャットボット受付の内容

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U R Lを送信します。U R Lをタップし、暗証番号を入力するとチャットボット受付を開始します。

項目	内容
運営開始	2026年3月26日(木)
受付時間帯	24時間 / 365日
受付経路	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。
発送日 (※)	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>①15:00まで 受付日翌営業日</p> <p>②15:01~16:00まで 受付日翌営業日</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>③16:01以降 受付日翌々営業日</p> </div> </div> <p>(※)「受付日」とは当社のシステムで書類発送の依頼を受付けた日を指します。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。</p>

4. 給付金請求書類発送依頼のA I 自動音声応答・チャットボット受付の内容

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U R Lを送信します。U R Lをタップし、暗証番号を入力するとチャットボット受付を開始します。

項目	内容
送付先	契約者さま登録住所のみ ※宛名は被保険者さま（請求権者さま）となります。
速達可否	× ※普通郵便のみ

5. ご利用にあたっての注意点

以下2点を**事前に被保険者（請求権者）**さまへ説明し、**ご了承いただいたうえで**お手続きを進めてください。

①他代理店でお取扱いのご契約が請求対象となる場合の書類発送について

請求書類は、ご契約者さまの登録住所へ発送されます。

お手続きを進める際は、**発送先について事前にお客さまから了承を得たうえで**、お手続きを進めてください。

②ご契約者さまと被保険者さまが異なるご契約が含まれる場合の書類発送について

請求書類は、「ご契約者さまと被保険者さまが同一であるご契約」のご契約者さまの登録住所へ送付されます。

そのため、**発送先について、事前に被保険者（請求権者）さまの了承を得たうえで**、お手続きを進めてください。

※ただし、ご契約者さまと被保険者さまが異なる契約のみの場合は、請求権者さまを宛名として、ご契約者さまの登録住所へ送付します。

6. 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

7. 給付金請求書類発送依頼のA I 自動音声応答・チャットボット受付の流れ

チャットボット受付への連携方法

①ESC (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



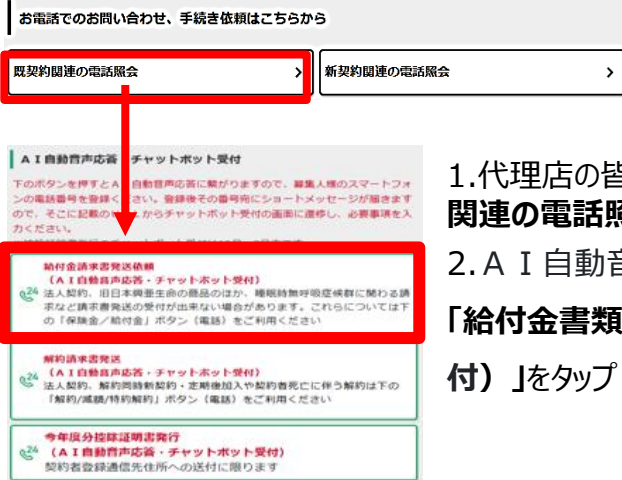
スマートフォンからSMSを転送することで
P Cからも手続き可能です。



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の
「給付金書類発送 (AI自動音声応答・チャットボット受
付)」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P C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)



8. 【A I 自動音声応答】 吹き込み・入力項目

■【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。
※入力項目は次ページを参照してください。

9. 【チャットボット受付】 入力項目

【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
「保険金・給付金お手続きガイド」に準じた質問への回答	ボタン選択
証券番号 （給付金請求するH L 契約の代表番号1つ）	テキスト入力
被保険者さま氏名	テキスト入力

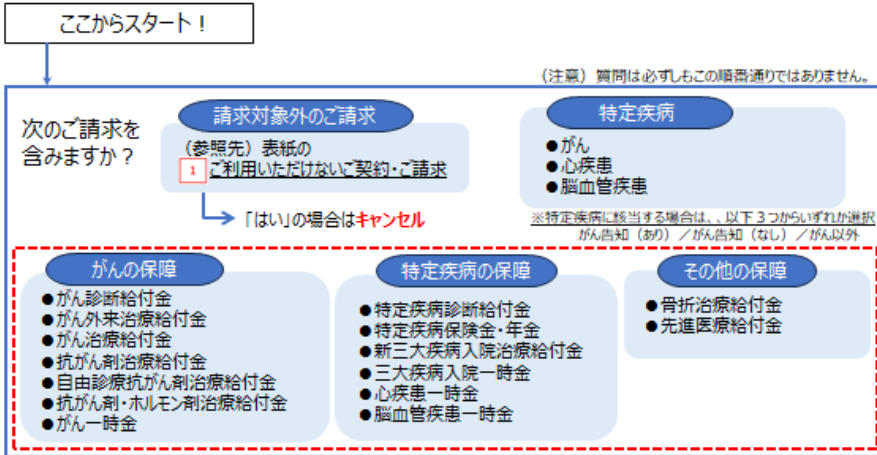
【注意点】

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!! ※「入力完了」とせずキャンセルする場合には、12ページをご覧ください。

10. 【チャットボット受付】 質問内容

- AI 自動音声応答・チャットボット受付 (給付金請求書発送依頼) 案内チラシ一部抜粋 -

給付金チャットボットの質問内容 ~病気やケガで治療をうけたときのご請求~



送付書類一覧 (パターン別)

送付書類	パターン ⑧手術 ⑨入院 ⑩通院	パターン⑩ その他 がん・特定疾病等
保険金・給付金等請求書	○	○
同意書	○	○
治療状況報告書	○	×
入院・手術・通院等証明書 (診断書)	×	○

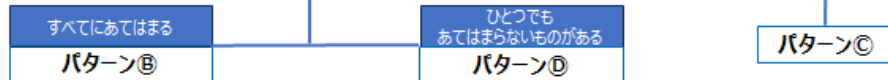
【複数契約該当時の送付書類について】
給付金チャットボットの請求手続きにおいては、原則として「治療状況報告書」と「入院・手術・通院等証明書 (診断書)」の両方を送付することはありません。どちらか一方のみの送付となります。
被保険者の同姓同名照会の結果、請求可能な契約が複数ある場合、回答内容に基づき判定されたパターンの中に「パターン⑩ (診断書扱い)」が含まれていれば、パターン⑩の書類のみを送付します。※契約ごとに書類を分けず、パターン⑩の書類 (診断書扱い) に統合して送付します。

* 通院給付金または健康回復支援給付金のご請求対象の通院。



NO	質問内容																			
1	「入院していない」もしくは「60日以内の入院で、すでに退院している」																			
2	受けた手術は1種類である ●医療機関の会計窓口で1度に発行された診療明細書に掲載されている手術が1種類のみである必要があります。																			
3	傷病名が「がん・悪性新生物」ではない																			
4	①または②のどちらかに該当																			
①	保険種類が以下のいずれかで、公的医療保険適用 (※) の手術 (放射線治療は除く) を受けた (※) 公的医療保険制度によって保険給付の対象となる医科診療報酬点数表に手術料が算定されるもの (放射線治療は対象外となります) をいいます。 <table border="1"> <tr> <th>保険種類</th> <td>●医療保険 (MI-01)</td> <td>●医療保険 (2014)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>●限定告知型医療保険 (M2) (入院治療給付型) 告知医療保険</td> <td>●払込期間中無解約返戻金限定告知医療保険</td> </tr> </table>	保険種類	●医療保険 (MI-01)	●医療保険 (2014)		●限定告知型医療保険 (M2) (入院治療給付型) 告知医療保険	●払込期間中無解約返戻金限定告知医療保険													
保険種類	●医療保険 (MI-01)	●医療保険 (2014)																		
	●限定告知型医療保険 (M2) (入院治療給付型) 告知医療保険	●払込期間中無解約返戻金限定告知医療保険																		
②	公的医療保険適用で受けた以下いずれかの手術である <table border="1"> <tr> <th>手術名</th> <th>目の手術</th> <th>腹部の手術</th> <th>女性の手術</th> </tr> <tr> <td>●水晶体再建術</td> <td>●内視鏡的大腸ポリープ・粘膜切除術</td> <td>●帝王切開</td> </tr> <tr> <td>●眼瞼下垂症手術</td> <td>●ヘルニア手術 (鼠径ヘルニア)</td> <td>●流産手術</td> </tr> <tr> <td>●網膜光凝固術</td> <td>●腹腔鏡下鼠径ヘルニア手術 (両側)</td> <td>●子宮筋腫摘出 (核出) 術</td> </tr> <tr> <td></td> <td>●内視鏡的胃、十二指腸ポリープ・粘膜切除術</td> <td>●腹腔鏡下子宮筋腫摘出 (核出) 術</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>●子宮鏡下子宮筋腫摘出術</td> </tr> </table>	手術名	目の手術	腹部の手術	女性の手術	●水晶体再建術	●内視鏡的大腸ポリープ・粘膜切除術	●帝王切開	●眼瞼下垂症手術	●ヘルニア手術 (鼠径ヘルニア)	●流産手術	●網膜光凝固術	●腹腔鏡下鼠径ヘルニア手術 (両側)	●子宮筋腫摘出 (核出) 術		●内視鏡的胃、十二指腸ポリープ・粘膜切除術	●腹腔鏡下子宮筋腫摘出 (核出) 術			●子宮鏡下子宮筋腫摘出術
手術名	目の手術	腹部の手術	女性の手術																	
●水晶体再建術	●内視鏡的大腸ポリープ・粘膜切除術	●帝王切開																		
●眼瞼下垂症手術	●ヘルニア手術 (鼠径ヘルニア)	●流産手術																		
●網膜光凝固術	●腹腔鏡下鼠径ヘルニア手術 (両側)	●子宮筋腫摘出 (核出) 術																		
	●内視鏡的胃、十二指腸ポリープ・粘膜切除術	●腹腔鏡下子宮筋腫摘出 (核出) 術																		
		●子宮鏡下子宮筋腫摘出術																		

No	質問内容
1	60日以内の入院で、すでに退院している
2	傷病名が「がん・悪性新生物」であるが、次の (1) (2) の条件をいずれも満たしている (1) がん保険または女性疾病保険のご請求ではない (2) がんによりお支払い金額が上乗せになる特約・特則 (※) ではない (※) がん入院特約、七六生活習慣病追加給付特則、三大疾病支払日数無制限特則、女性疾病入院特約、成人病入院特約、生活習慣病入院特約など



書類発送日	16:00までの受付 : 受付日翌営業日 16:01以降の受付 : 受付日翌々営業日
郵便の種類	普通郵便のみ

(※) 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です。書類発送の依頼を行った日 (依頼日) ではありません。また、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。



1 1. 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。



※手続きは完了していません。
 ※「入力完了」ボタンを押下後は修正することはできません。
 内容に誤りがないか確認のうえ、「入力完了」ボタンを押下してください。
 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。

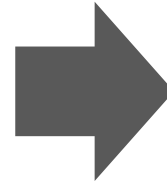
いただいた入力内容は以下の通りです。
 募集人さまのお名前：ヒマワリタロウ
 代理店コード：
 募集人コード：
 募集人さまの生年月日：19810701
 連絡先：09012344567
 手続き開始：はい
 事前確認：はい

▶ 入力完了

▶ 修正

▶ キャンセル

イメージ画像



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



お手続きの「キャンセル」を承りました。
 お手続きを再開される場合は、お手数をおかけしますが、改めて最初からお手続きをお願いいたします。
 今後とも、SOMPOひまわり生命をよろしくお願いいたします。

イメージ画像

※別の被保険者のご請求や、再度お手続きをご希望される場合は、あらかじめ最初からお手続きが必要となります。

「キャンセル」を選択

