

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3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. 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）9時取扱開始（予定）

3. 受付対象業務、受付できない条件

受付対象業務は給付金請求書の発送依頼です。

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) 9時(予定)
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	依頼日の翌営業日までに発送します。 (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フリーダイヤル】

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】

既契約ダイヤル（ESC）

0120-310-614

営業時間：平日 9時～18時
土曜 10時～18時

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 **New!**
- (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

【6】を選択

【1】給付金請求 **New!**

【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

【1】～【3】で
希望する番号を
選択

各手続きの条件を確認後【1】を選択し、
手続きに進む。

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
PC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 (※)

お電話でのお問い合わせ、手続き依頼はこちらから

契約関連の電話案内

タップすると
次画面に遷移

↑代理店の皆さまお役立ちサイトのトップ画面下

A I 自動音声応答・チャットボット受付

下のボタンを押すとA I 自動音声応答に繋がりますので、募集人様のスマートフォンの電話番号を登録ください。登録後その番号宛にショートメッセージが届きますので、そこに記載のURLからチャットボット受付の画面に遷移し、必要事項を入力ください。

※控除証明書発行のチャットボット受付は10月～3月までです

給付金請求書類発送依頼 (A I 自動音声応答・チャットボット受付) 法人契約、旧日本興亜生命の商品のほか、睡眠時無呼吸症候群に関わる請求など請求書類の受付が出来ない場合があります。これらについては下の「保険金/給付金」ボタン(電話)をご利用ください

24 解約請求書発送 (A I 自動音声応答・チャットボット受付) 法人契約、解約同時新契約・定期後加入や契約者死亡に伴う解約は下の「解約/減額/特約解約」ボタン(電話)をご利用ください

24 今年度分控除証明書発行 (A I 自動音声応答・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ます

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。

「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

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9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、10ページをご覧ください。

10. 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」を選択

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

お手续の「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。

