



# お客さまからいただいた 「感謝の声」をご紹介します！

2025年9月

SOMPOひまわり生命

今月は、企業営業第一部本店営業第二課管轄の代理店 株式会社第一成和事務所に寄せられた「感謝の声」です！



契約後も続く、安心のサポート！  
忘れていた給付金請求に気付くことができた！

## 60代 男性のお客さま

変額保険と医療保険に加入しています。契約後も募集人との面談の機会があり、今回は誕生日のタイミングで変額保険の積立金や相場状況などを説明いただきました。その定期的な接点のおかげで、数か月も請求を失念していた未請求の給付金があることが判明しました。書類は手元にあったものの、手続きを完全に忘れていたため、丁寧にお声がけいただき大変ありがとうございました。募集人の丁寧なアフターフォローには、いつも感謝しています。

## 【この事例から学ぶアフターフォローの3つのポイント】

### 1.信頼関係を築く「定期的かつ心からの対応」

当該募集人は、お客さまからの問い合わせやご依頼に対し、タイムリーかつ心遣いのある対応をされており、その姿勢は非常に印象的です。「困ったときに頼りになる存在」として、お客さまから厚い信頼を寄せられています。

また、いつも明るく素敵な笑顔でお客さまに接しており、こうした人間的な魅力も、お客さまに安心感を与える大きな要因となっています。

### 2.「気づき」と「寄り添い」が安心を生む確実なチェック体制

今回の感謝の声は、変額保険のアフターフォローがきっかけでした。定型的な対応にとどまらず、普段の会話の中からお客さまの状況変化に気付き、お見舞いの言葉を添えて、数か月前の未請求案件を丁寧にフォローしたことで、感謝の言葉をいただきました。お客さま一人ひとりに寄り添う姿勢が、信頼と安心につながっています。

### 3.契約後も続く「継続的な関係性」の重要性

募集人は、お客さまの誕生日に直筆のきれいなハガキをお送りするなどの心遣いを続けています。契約したら終わりではなく、その後のきめ細かなサポートや定期的な情報提供など継続的な関わりを持つことで、気軽に相談できる信頼関係ができます。このような長期的な関わりを通じて、お客さまにとって「また相談したい！」と思える、大切な存在となっています。

## 【最後に】

日常的なコミュニケーションや訪問・連絡に加え、本事例のように「お客さまが忘れていること」にも気付ける質の高いアフターフォローは、信頼関係の強化に直結します。ぜひ本事例を参考に、日々の活動の中で「すべてのお客さまに安心を届けるアフターフォロー」を意識して取り入れてみてください。