



お客さまからいただいた 「感謝の声」をご紹介します！

2026年 5月

SOMPOひまわり生命

今月は、九州統括部 鹿児島支社管轄の代理店（損保プロA社）に寄せられた「感謝の声」です！



もう無理だと思っていた保障が戻って
安心しました！

60代 女性のお客さま

体調を崩して連絡も取れず、口座管理もできずに保険が失効してしまった時は、どうしていいか分かりませんでした。しかし、担当の方から粘り強く、親身にご連絡をいただいたおかげで、無事に給付金請求の手続きを行うことができ、契約も復活することができました。将来の備えをつなぐことができ、本当に感謝しています。

【この事例から学ぶアフターフォローのポイント】

- ✓ 『つながらない』で終わらせない。あらゆる手段で関係を維持する価値
「連絡がつかない」で終わらせず、一つ的手段に限らず柔軟にアプローチを重ねることで、お客さまとの関係を途切れさせないことにつながります。また、実際に足を運ぶことで、初めて把握できる状況や、新たな気づきが得られることもあり、解決への糸口となる大切な機会にもなります。
- ✓ 『小さな違和感』を大切にした丁寧な対応
お客さまの契約状況や日々の変化などから「何か事情があるのではないか」という気づきが次の行動につながりました。普段との異なる点を見逃さず、背景を考えながら寄り添って対応する姿勢が大切です。
- ✓ 失効は『終わり』ではない。未来へつなぐ継続フォロー
鹿児島支社では未収や失効契約に対しても継続的なフォローを大切にしており、代理店と連携し失効後一定期間が経過した後も改めてお客さまへアプローチを行っています。こうした取り組みは、状況の変化に気づききっかけとなるだけでなく、お客さまとのお縁をつなぎ続けることにもつながります。本件のように一定期間が経過した後に対応できるケースもあるため、失効を一区切りとせず、その先も寄り添う姿勢が大切です。

【明日からの行動へ】

今回の事例から学べることは、「小さな違和感を見逃さず、お客さまに寄り添い続けること」が、いかにお客さまの大きな安心につながるか、という点です。一つ一つの丁寧な対応が、結果としてお客さまの人生を守る「保障」という価値を届けます。ぜひ、明日からの活動において、お客さまとの「つながり」を改めて意識し、信頼をさらに積み重ねていきましょう！