

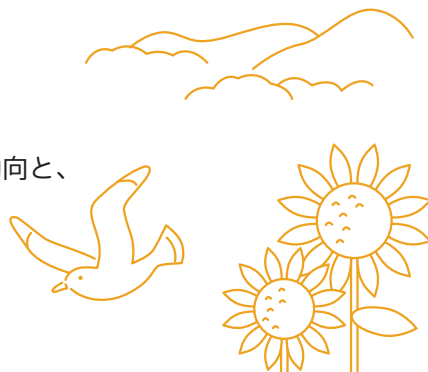
お客さまの 声トレンドレポート

2026 Vol.1

対象期間：2026年度 第1四半期
—2026年4月1日～6月30日—

いつもSOMPO ひまわり生命をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
私たちは『聞くこと』からつながる」を合言葉に、皆さまから寄せられる大切なお声を
日々のサービス向上に活かしています。

本レポートでは、2026年度第1四半期(4月～6月)にお寄せいただいたお声の最新動向と、
そこから生まれた具体的な「改善」の取り組みをいち早くお届けします。
これからも、皆さまの声を形にし、より安心できるサービスを目指してまいります。



今期に多く寄せられたお客さまの声 Voice

1 健康応援サービスへの 高評価

受診勧奨や健康生活サポート
サービスへの感謝の声が
寄せられています。

2 契約内容の 分かりやすさへの期待

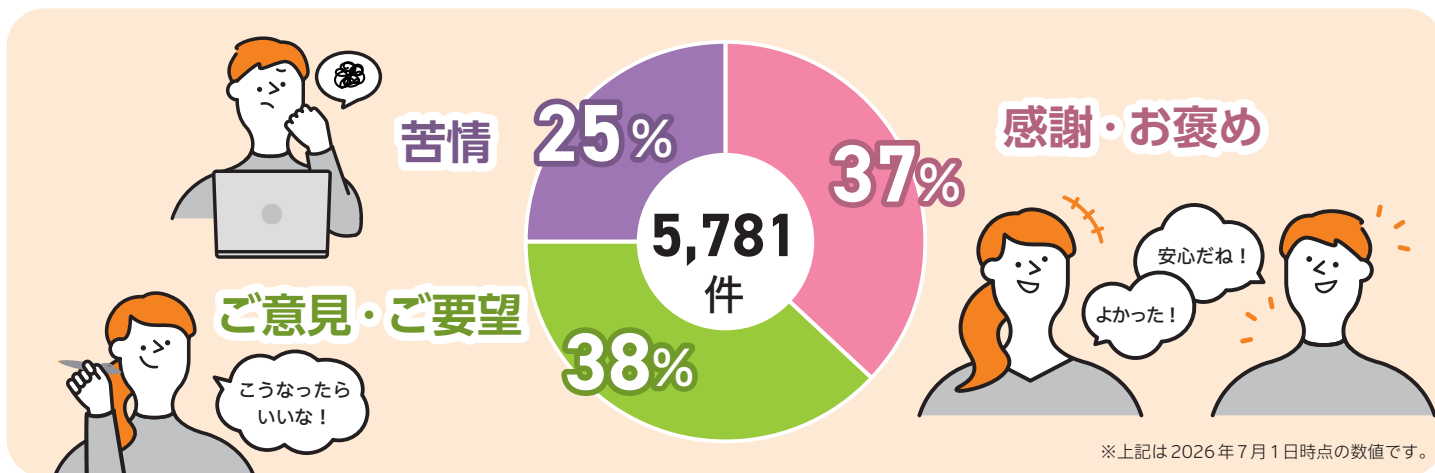
「年1回届く案内を見ても、自分の
保障内容がパッと見て理解しづら
い」という声が寄せられています。

3 給付金請求関連の 声が増加

「進捗確認」「手続き」に関する
声を引き続き多く
寄せられています。

※具体的な取り組みは裏面参照

お客さまの声 Data



お客さま満足度アンケート結果

ご契約時

前年度末比
+0.2pt
98.0
%

ご契約後の保全手続き時

前年度末比
-0.3pt
94.0
%

保険金・給付金のご請求時

前年度末比
-0.4pt
93.3
%

※お客さま満足度は、アンケートで
ご回答いただいた0～10点の評
価から算出しています。10～9
点を「満足」、8～7点を「やや満
足」と定義し、この2つの層の合
計割合を「お客さま満足度」とし
ています。

※上記は2026年7月1日時点の数値です。



お客さまの声から実現した改善



1

クレジットカード払いにおける返金方法の変更

クレジットカード会社を通じた返金へと変更したことで、口座情報の登録などの手間がなくなりました。

変更前

BEFORE

AFTER

変更後

保険料の返金が発生した場合、お客さまからご指定いただいた金融機関の口座へお振り込みにてご返金しておりました。



返金手続きを簡素化し、ご登録いただいているクレジットカード会社を通じてスピーディーにご返金いたします。



※2026年6月リリース

2

当社公式ウェブサイトの改修

「お客さまが実際にページをどう操作されるか」という行動に寄り添い、構成をゼロから再検討しました。

変更前

BEFORE

AFTER

変更後

お手続きのボタンやメニューが分散しており、目的のページにたどり着くまでに操作がわかりにくい状態でした。



ユーザー視点に立って操作画面を見直し、各種手続きや欲しい情報へ“迷わず目的にたどり着ける”シンプルな構成に生まれ変わりました。



※2026年4月リリース

現在取り組んでいること

給付金請求の進捗等の分かりやすさ向上

MYひまわりでの給付金請求に関するお声

「給付金請求の手続きをした後、現在の進捗状況が気になる『MYひまわり※』で確認しようとしたのですが、確認することができませんでした。」

※「MYひまわり」：ご契約内容の確認や各種お手続きに加え、毎日の安心と健康づくりをサポートするアプリです。

契約内容の見やすさ向上

「ご契約内容のお知らせ」に関するお声

「毎年『ご契約内容のお知らせ』が届くので目を通していますが、自分の現在の保障内容がどうなっているのかパッと見てわかりにくいと感じます。」

お客さまの「今すぐ知りたい」「正しく理解したい」というお声は私たちにとってとても貴重な情報です。お客さまの視点に立ったわかりやすいサービスと情報提供にスピード感をもって努めてまいります。

SOMPOひまわり生命保険株式会社

〈公式ウェブサイト〉 <https://www.himawari-life.co.jp/>

SOMPOグループの一員です。

お問い合わせ先