

お客様サービス

お客様とのコミュニケーション

● 携帯端末「太陽生命コンシェルジュ」によるお客様サービス



2018年8月、営業職員が携帯する携帯端末が革新的な進化を遂げ、「太陽生命コンシェルジュ」として生まれ変わりました。搭載した各種機能を通じた新しいコミュニケーションによってお客様とつながることで、お客様の利便性向上とお客様サービスの進化を実現しています。

携帯端末の機能を利用したコンサルティング営業

営業職員が携帯している端末には、モデルプラン提示機能が搭載されています。お客様の年齢・性別とご希望の保険種類を選択するだけで最適な保障プランが自動的に抽出されるため、お客様一人ひとりのニーズに合った素早いご提案が可能です。

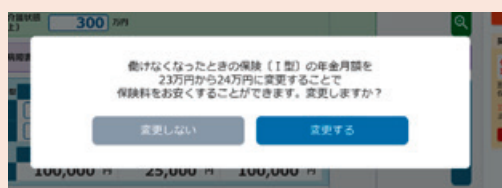
また、プレゼンテーション画面を用いた保障のニーズ喚起により、納得感のあるご提案を行っています。

これらの機能により、お客様と一緒に画面を見ながらご希望の保障を一つひとつ選択し、きめ細やかなコンサルティングセールスを実践しています。



契約割引制度を活用するためのポップアップメッセージ表示

太陽生命には、お客様の加入するプランに応じた契約割引制度があります。設計したプランの保障を増額することで契約割引制度の割引ランクが上がり、保険料がお安くなる場合においては、ポップアップメッセージが自動的に表示され、ボタン一つでプランを自動的に変更・ご提案することができます^(※)。



ご加入手続きの簡素化

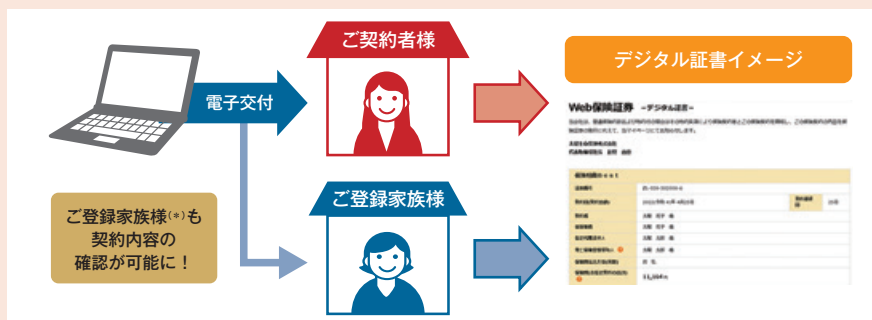
高性能の音声認識機能により、音声入力で健康状態の告知をいただくことができます^(*)。

手が不自由で字が書けない、病名を書くことが難しいというお客様でも、病名やキーワードを音声入力することにより簡単かつスムーズに告知手続きを完了することができ、お客様の負担軽減につながっています。



『デジタル証書』による提案～保険証券発行までのペーパーレス化

2022年4月に取扱開始した『デジタル証書』は、保障内容をWebサイトで簡単に確認しやすいようデザインし、ご契約者様にご利用しやすくだけでなく、被保険者様・ご登録家族様^(*)にもマイページ会員として登録いただくことで、ご契約者様以外でもご利用できる便利なサービスとなっております。これにより申込み手続きから保険証券による契約内容の確認までのご加入時の一連の流れでの完全ペーパーレス化を実現し、地球環境の保全と持続可能な社会の実現に貢献できるようになりました。



(*) 契約者の配偶者、直系血族または3親等内の親族の方等。

カメラ機能によりスピーディーな給付金のお支払い

お客様に給付金のご請求をいただく際、ご自身で必要事項の記入や入力を行うことなく、営業職員が病院発行の領収証等に基づき入力した請求内容を確認し画面上に署名するだけで手続きが完了します。さらに、搭載したカメラで領収証等を撮影し即時に本社に送信することにより、白内障による入院・手術など一定の条件を満たした場合、最短10分程度でのお支払いを実現しています。



※「契約割引制度を活用するためのポップアップメッセージ表示」「告知音声認識」については、当社が日本における特許権を取得しています。

●お客さま専用インターネットサービス「太陽生命マイページ」

「太陽生命マイページ」は、太陽生命の個人保険・個人年金保険にご加入のお客さまがご利用いただけるインターネットサービスです。「太陽生命マイページ」にご登録いただくと、パソコンやスマートフォンで、加入しているご契約の保障内容などを確認できる「契約内容照会」をはじめ、ご登録住所の変更や改姓手続き、死亡保険金受取人の変更手続き、保険料口座振替の申込手続き、ご家族登録制度への登録・変更、生命保険料控除証明書のダウンロードなどがご利用いただけます。

また、入院給付金等のご請求も「太陽生命マイページ」で手続きでき、白内障や大腸ポリープなどについては、ご請求からお支払いまでをインターネットで完結することができます。

●お客様サービスセンターの取組み

お電話にて、専門のコミュニケーターがお客さまからのご用件やご要望をお伺いしています。書類手配のほか、ご要望によっては各支社や担当部署と連携しながら、迅速できめ細やかにお客様のお申し出にお応えしています。

また、シニアのお客さまにもよりご利用いただきやすい仕組み（直接オペレーターがご用件をお伺いする「シニア専用保険ダイヤル」等）を導入し、お客さまにより良いサービスをご提供できる体制を整備しています。



お客様
サービスセンター

0120-97-2111 通話無料

営業時間

月曜～金曜 9:00～18:00
土曜・日曜 9:00～17:00
(祝日・年末年始(12/30～1/4)は休業します)

●お客様フォロー活動

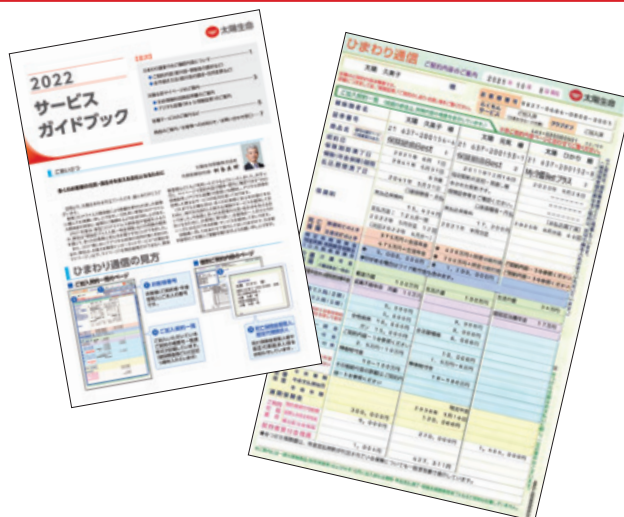
ご契約後も、お客様一人ひとりにより良いサービスをご提供するために、当社職員が定期的にお客様訪問などを行い、ご契約内容の説明やご提案・各種ご案内など対面でのアフターサービスに努めています。

●電話によるアフターフォロー

お客様サービスセンターのアフターフォローコール担当者が、接点の少ないお客様にお電話を差し上げ、お手続きの有無やご意見・ご要望をお伺いするほか、新商品やサービスのご案内も行っています。

●ひまわり通信・サービスガイドブック

お客様のご契約内容の最新状況等をわかりやすく記載した「ひまわり通信」を毎年発行し、お客様へお届けしています。あわせて、お客様に向けた各種サービスのご案内「サービスガイドブック」を同封し、保険に関わる最新の情報をお届けできるようにしています。2022年度においては、太陽生命マイページをご利用のお客さまには、書面ではなく、当マイページを通じて「ひまわり通信」「サービスガイドブック」を電子で交付する取組みも開始しております。



●太陽生命の健康増進アプリ

2016年10月に提供を開始した「認知症予防アプリ」をリニューアルし、2021年3月より、歩行・睡眠・脳トレ等のさまざまな視点からお客様の健康増進をサポートできる「太陽生命の健康増進アプリ」を提供しています。

このアプリは、毎日の歩数や睡眠時間から、予防できる可能性のある病気・病態や健康増進に向けたアドバイスをお知らせする機能があり、お客様はご自身の健康状況を確認することができます。また、睡眠計測機能や無料健康相談サービス、見まもりアラーム、健康増進の取組みをミッションとしたピンゴゲームなどの機能を搭載しており、アプリを使って毎日楽しく健康づくりに取り組むことができます。



トップ画面

歩行・睡眠・脳トレ画面

●ユニバーサルマナー検定

シニアのお客様や障がいをお持ちのお客様への対応力を高めていくために、「ユニバーサルマナー検定」を全社に導入しています。2016年7月には、本社および全国の支社役職員が「ユニバーサルマナー検定3級」を受講し、講義・グループワークのほか、視覚・聴覚障がいのある方とのコミュニケーションを理解するための実技研修を体験しており、その後も継続して研修を実施しています。

また、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会主催の「ユニバーサルマナーアワード2017」において、超高齢社会の到来に向けた特に優れた取組事例として高く評価され「ユニバーサルマナーアワード」および「審査員賞」を受賞しました。

(※)「ユニバーサルマナー」とは、自分とは違う誰かのことを思いやり、適切な知識のもと、サポートを実践することを意味し、「ユニバーサルマナー検定」は、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会がユニバーサルマナーの普及・啓発を目的として実施しているものです。



ユニバーサルマナー検定3級認定証



●認知症サポーター

本社・支社等すべての事業所において「認知症サポーター養成講座」を受講し、「認知症サポーター」を配置しています。社会的関心が高まっている認知症についての理解を深めることで、認知症の方やご家族を温かく見守り、支援する社会の実現に協力してまいります。

※「認知症サポーター」は、認知症に関する正しい知識を持ち、地域において認知症の人や家族に対してできる範囲の手助けをする人であり、厚生労働省が推進する「認知症サポーターキャラバン事業」における「認知症サポーター養成講座」を受講・修了した者を称する名称です。



●東京都「心のバリアフリー」サポート企業

「従業員」「お客様」「社会」のすべてを元気にする取組み「太陽の元気プロジェクト」および「BSS」（ベストシニアサービス）の推進、障がい者・高齢者への対応力強化に向けた各種研修等の推進が評価され、2019年度東京都「心のバリアフリー」サポート企業に登録されました。



●認知症バリアフリー宣言

2022年3月、日本認知症官民協議会（※）が主催する「認知症バリアフリー宣言試行事業」に賛同し、宣言を行っております。

(※) 日本認知症官民協議会

2019年設立。認知症バリアフリーの取り組みや、認知症分野でのイノベーション創出を官民一体となって進めることを目的とし、経済界、産業界、医療・介護業界、学会や関係省庁などが参加して設立した団体。