

## お客様からいただいた商品に関する 贈り物

### お客様の声

## 非対面で保険の手続きをしたい

### 🍃 コロナ禍で変わってきた お客様の声

コロナ禍で思うように人と会うことができなくなる中、『非対面で保険の手続きをしたい』というお客様の声をいただきました。

そんなお客様からの声にお応えしたいと、ご契約いただく際の工程を一から見直し、お客様の安全と利便性を確保するにはどうしたらよいか考えました。

自賠責(強制保険)の変更や再発行の手続きについては、ホームページから書類や返信用封筒をダウンロード・作成をいただけるようにし、郵送で承るようにしました。これにより、お客様にご来店い



#### 契約業務サービス推進部

契約サービスグループ 副主任 松野 紗季  
事務設計グループ 主任 藤網 優花  
事務設計グループ 主任 羽瀨 美穂  
企画グループ 副主任 廣田 遥

ただく必要はなくなり、非対面で手続きいただけるようになりました。

### 🍃 Web上で 手続きできるように改善

また、自動車保険や火災保険では、Web会議アプリでお客様にご提案・ご説明を差し上げた後、QRコードやメールでURLをご案内し申し込み手続きを完了いただける手続きや、申込書等によるご契約のご案内からお客様のスマートフォンやパソコン等で申し込ただけの手続きもご用意しております。

そのほか、保険料をお支払いいただく口座のご登録や変更についても、書類やご印鑑を事前にご準備いただくことなく、お客様のスマートフォンやパソコン等からWeb上で手続きできるように改善いたしました。

これからもコロナ禍や多様化する生活スタイルの中で、安心して手続きができるようお客様の安全と利便性を追求し、お客様に寄り添った手続きの実現に努めていきたいと思っております。

