

## お客様からいただいた商品に関する 贈り物

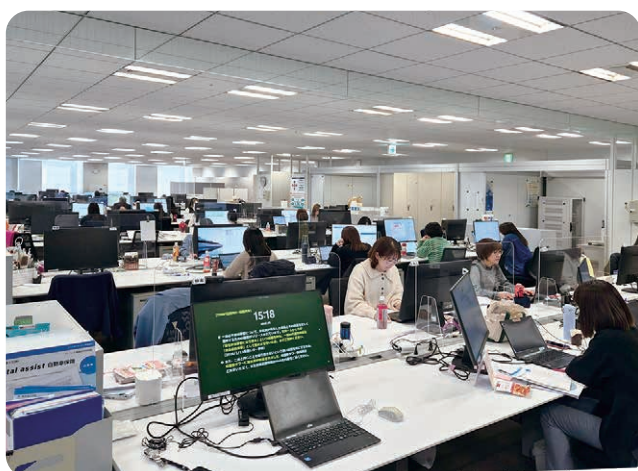
### お客様の声

## お客様に伝わる募集文書へ

### 従業員やご家族が安心して加入できる保険

私たちのグループは、主に団体向け保険の募集文書を作成する仕事をしています。営業社員が担っていた募集文書の作成業務を引き取り、準備したひな形を基に、団体ごとの内容に合わせて文書を作成しています。

団体向け保険は、企業等が福利厚生の一環として導入し、従業員やご家族が安心して加入できる保険です。だからこそ、内容を正しく、分かりやすくお伝えすることが私たちの役割だと考えています。



CX・dX推進部 CX推進室  
募集文書デザイングループ

### お客様に理解しやすい形で保険をお届けできるのか

どうすれば、お客様に理解しやすい形で保険をお届けできるのか。私たちは日々その問いに向き合っています。その一例として、ひな形作成時にユーザー調査を行い、「いくら保険金を受け取れるのか分かりにくい」という声を受け、具体的にイメージできる表現を取り入れました。

また、団体ご担当者の意向を丁寧にくみ取りながら、より正しく伝わる表現となるよう提案し、見直しを行うこともあります。最近では、AIや動画といったデジタルの力も活用しながら、お客様にとって必要な情報を見つけやすく、理解しやすい仕組み作りにも取り組んでいます。

直接お会いすることはなくても、その先にいるお客様を思い浮かべながら、これからもお客様の声を業務に活かしていきたいと考えています。

