

お客様のご要望への取り組み

2014年7月

お客さまのご要望	対応内容
<p>＜パンフレット、約款に対するご要望＞</p> <ul style="list-style-type: none">・保険の内容はHPに出ているが、パンフレットは見られない。また、加入を検討するにあたっては約款の内容も確認したい。	<p>新契約デジタル化、およびHPリニューアルに伴い、HPに「デジタル約款」を掲載いたしました。お客さまは契約申込み前であってもHPから約款をご覧になることができます。また、一部商品ではありますが、ウェブサイトから資料請求いただいたお客様へEメールにてデジタルパンフレットへのリンクを送信させていただいています。</p>
<p>＜新規契約の検討や申込み手続きへのご要望＞</p> <ul style="list-style-type: none">・設計書など、条件を変えるたびに資料の数が増えるので、わからなくなってしまう。・保険加入時、申込書記入等の手続きがわかりにくく、時間がかかる。	<p>コンサルティング、保険商品のご提案からお申込手続きまでをお客様の目の前で行える新契約電子システム「アクサコンパス」を、2014年7月から当社の営業社員やフィナンシャルアドバイザーに展開し、その後、代理店チャンネルに順次導入します。アクサコンパスには、3つのメリットがございます。</p> <ol style="list-style-type: none">①わかりやすく、見やすい画面！ ご提案する保険の内容をグラフや表を使ってわかりやすく表示します。②スムーズなお手続き！ 申込書類の作成もアクサコンパスで簡単に行えます。お手続きにかかる時間が大幅に短縮されます。③安全・安心です！ 最新のデータセキュリティ技術を採用。お客様からお預かりする個人情報は確実にお守りします。

お客さまのご要望	対応内容
<p>＜契約内容の変更に関するご要望＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・変更手続き時の書類が多い。同じ項目を何度も書かされるのが面倒である 	<p>「契約内容の変更」請求書の改訂を行いました。</p> <p>「契約内容の変更」のお手続きにおいては、請求書と同時に保険証券のご提出もお願いしております。しかしながら、保険証券がお手元に見当たらないお客様については、「契約内容の変更」の請求書に加え、「保険証券再発行」請求書のご記入もお願いしておりました。</p> <p>今回の対応で「契約内容の変更」請求書のみで、同時に「保険証券再発行」も可能となるように改訂を行いました。全ての書類の対応ではありませんが、今後も随時対応範囲を広げてまいります。</p> <p>※「契約内容の変更」とは、保険金額の減額等約款にもとづく変更のことを指します。</p>