

| Excellent Customer Service |

# お客様サービスの向上を目指して

## カスタマーサービスセンター (CSC)

AIGスター生命では、カスタマーサービスセンター (CSC) を設置し、個人保険・企業保険を問わず、保険商品に関するお客様からのご照会・ご請求をフリーダイヤルでお受けしています。さらに外貨建商品のお申込みの際に、当日の為替レートや円換算保険料もご案内しています。

### より高いレベルのサービスのために

お客様からのご照会・ご請求はすべてCSC対応情報として記録されますので、その後のご照会に際し、以前のご照会日・時間・内容が確認できるようになっています。きめ細かいサービスの実施を目指し、CSCから各営業拠点への連絡には電子メールを活用し、リアルタイムに情報を伝達しています。これにより、情報伝達に必要な時間削減ができ、より迅速なお客様サービスが可能となっています。お客様からのお電話には高度な実践トレーニングを経た約100名のオペレーターが対応いたします。また、オペレーターの能力・スキル別に業務を定め、適切なお客様サービスを目指しています。

## 長崎オペレーションセンター (NOC)

長崎オペレーションセンター (NOC) では、普通保険の契約申込書受付、保全、保険金支払いなどに関わる事務処理業務を行っています。より早く、より正確に、よりお客様にとって利便性の高いサービスを提供することをモットーに、日々業務に取り組んでいます。2007年3月からは、解約・名義変更・復活・入院給付の4業務について、お客様から提出いただいた書類をイメージ画像として取り込み、それに基づいて請求書の点検から支払処理までを行うイメージワークフローシステムを本格的に導入し、業務の効率化と迅速化を目指しています。今後もイメージワークフローシステムの

## CSCで提供しているサービス内容

### 個人保険

ご契約の保金に関する  
各種変更、ご請求

住所変更、払込変更、口座変更、  
名義変更、契約者貸付・返済、解約 など

各種保険金・給付金のご請求



### 企業保険

新企業年金保険(特退共)、財形  
保険、拠出型企業年金保険の  
事務手続きに関する受付

## AIGスター生命カスタマーサービスセンター (CSC)

個人保険 —  **0120-160-414**

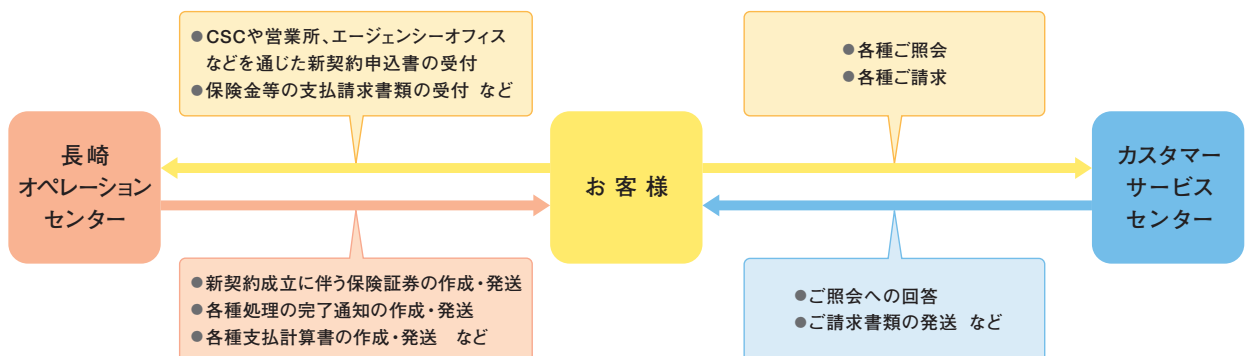
営業時間 月～金曜 9:00～18:00/土曜 9:00～17:00  
(日・祝日・年末年始を除く)

企業保険 —  **0120-160-427**

営業時間 9:00～17:00  
(土・日・祝日・年末年始を除く)

※ご照会の際には、個人保険については保険証券番号、企業保険については商品番号、団体番号、加入者番号をご準備のうえ、ご本人様よりお電話ください。

対象業務を段階的に増やし、より一層きめ細やかなサービスを実現していきます。

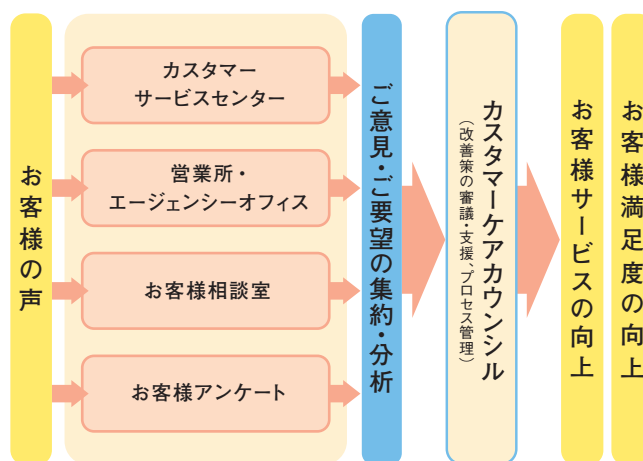


## カスタマーケアカウンシル

カスタマーケアカウンシルは、お客様満足度の向上に努めている評議会です。カスタマーサービスセンター（CSC）へのお電話や当社の営業社員や代理店を通じてお寄せいただいたご意見・ご要望について、集約・分析の上、さまざまな施策の検討、改善策の実現を推進しています。

また、お客様の声を経営に活かすべく、当社に寄せられたご要望やご意見を集約しているほか、お客様アンケートを実施しています。寄せられたご意見は経営陣の主導のもと分析・検討し、サービス改善を推進しています。

2006年度もお客様への各種お知らせの改訂やご請求手続きの簡便化など、さまざまな施策・改善を実施しました。



### 2006年4月～2007年3月に実施した主な改善例

1. 終身保険の保険料払込終了時には、ご契約者に今後のご契約の取り扱いを選択いただいています。この手続きが完了したことを、すべてのご契約に対して一律の文書でご案内していましたが、保険料払込終了時に特約保険料を前納いただくことで継続する特約があるご契約とないご契約とで内容を分けて記載し、よりわかりやすくお知らせすることとしました。(2006年4月)
2. お申込時に記入いただく「告知書」について、文字サイズやレイアウトを見直すとともに、ご記入時に間違えやすい点について注意メッセージを記載しました。あわせて、お客様に正しく告知をしていただくために、告知の際の留意事項および告知書記入見本をわかりやすく記載した「告知制度のご案内」を作成し、告知前に必ず同資料により告知制度についてお客様に確認いただくこととしました。(2006年5月)
3. ご契約の更新時にご契約者にお渡ししている「更新のしおり」について、文字サイズを大きくし、読みやすく改訂しました。(2006年6月)
4. 死亡保険金の請求手続きをご案内するための「死亡保険金等ご請求のしおり」に、被保険者の法定相続人がご請求者となる場合など複雑な提出書類についての説明、および法定相続人に関する解説などの記載を加えて、よりわかりやすい内容に改訂しました。(2006年12月)
5. 従来より個人保険では一定条件を満たした入院給付金のご請求について、医師による「入院証明書」に代えて、被保険者による「入院状況申告書」にて取り扱っていますが、団体保険においてもこの取り扱いを開始しました。(2007年2月)

## インターネットからの各種手続き

インターネットを通じて、ご契約者のライフイベント（ご結婚による住所変更、改姓など）に伴う各種お手続き書類の提供や、生命保険料控除証明書の再発行手続きなどを行っています。AIGスター生命のホームページ上から対象となる書類をダウンロードしていただき、必要事項を記入のうえ、郵送いただくことでお手続きが可能です。一部のお手続きについては、書類を郵送いただく必要はなく、ホームページにて完結できます。

<http://www.aigstar-life.co.jp>

