

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)

カスタマーサービスセンター(CSC)では、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に際し、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130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るとともに、保険金・給付金をご請求いただくお客様への専用ダイヤルを開設するなど、お客様サービスの向上に努めています。

■ 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 月～金曜 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。

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、各種ご請求手続き、保険金支払いなどにかかわる事務処理業務を行っており、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。また、2007年8月からは全事務処理業務について、全国の営業店でお客様からお預かりした請求書類をNOCへ送付する際に、発送・通過・到着状況をシステム上で管理確認することができる「重要書類物流管理システム」を導入し、お客様情報の管理体制強化を図っています。



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(ご結婚や転勤による住所変更など)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Webサイト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、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、Webサイトにて完結できます。

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

