

## 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。また、保険金・給付金をご請求いただくお客様への専用デスクを設置するなど、お客様サービスの向上に努めています。

#### ■ 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、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しています。また、「クオリティ・アシュアランス・プログラム」を導入してオペレーター対応の改善を図るとともに、ご利用いただいたお客様からのご意見を反映させることで、より高いレベルのサービスを目指しています。

#### ■ 保険金・給付金受付デスク

お客様が保険金・給付金をご請求いただく際の専用デスクを設置しております。専門のオペレーターがご契約内容・付加された特約を確認し、漏れのないご請求をしていただくためのお手続き方法をご案内しています。

### ファイナンシャルサービスセンター(FSC)

ファイナンシャルサービスセンター(FSC)では、金融機関を含む幅広いチャネルで販売されている外貨建一時払年金保険のお申込みから年金・給付金のお支払いに至るまで、お客様のトータルサポートを行っています。お客様お一人おひとりに、正確で迅速な心のこもったサービスをお届けするよう、約40名のスタッフ全員で取り組んでいます。

#### ■ お客様の安心と満足のために

お客様のさまざまなニーズにお応えするため、トレーニングや研修を継続的に実施し、商品の内容に精通した、専門性の高いスタッフを育成しています。こうした取り組みを通じて、お客様の大切なご契約の管理や年金・給付金の確実なお支払い等、質の高い事務サービス体制を維持しています。

また、お客様からのご質問に、よりわかりやすく、迅速に情報をご提供するため、外貨建一時払年金保険の専用フリーダイヤルを開設しています。お客様のご意見・ご要望を大切に、お客様との信頼関係をより一層深められるよう、サービスの向上に取り組んでいます。

### ■ 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  
保険の各種事務手続きに  
関する受付



### カスタマーサービスセンター(CSC)

個人保険  **0120-160-414**

営業日 月～土(祝日・年末年始を除く)  
営業時間 月～金 9:00～18:00/土 9:00～17:00

企業保険  **0120-160-427**

営業日 月～金(祝日・年末年始を除く)  
営業時間 9:00～17:00

保険金・給付金受付デスク  **0120-160-886**

営業日 月～土(祝日・年末年始を除く)  
営業時間 月～金 9:00～18:00/土 9:00～17:00

※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。



### 外貨建一時払年金保険専用フリーダイヤル

#### ■ 金融機関を通じてご契約されたお客様

- ファイブ スターズ
- ファイブ スターズ プラス

 **0120-614-514**

営業日 月～金(祝日・年末年始を除く)  
営業時間 9:00～18:00

- スリー スターズ
- スリー スターズ プラス
- スリー スターズ プラスW
- スリー スターズ ネオ

 **0120-887-987**

営業日 月～金(祝日・年末年始を除く)  
営業時間 9:00～18:00

#### ■ 営業社員・代理店を通じてご契約されたお客様

- スリー スターズ プラスW
- スリー スターズ ネオ

 **0120-797-106**

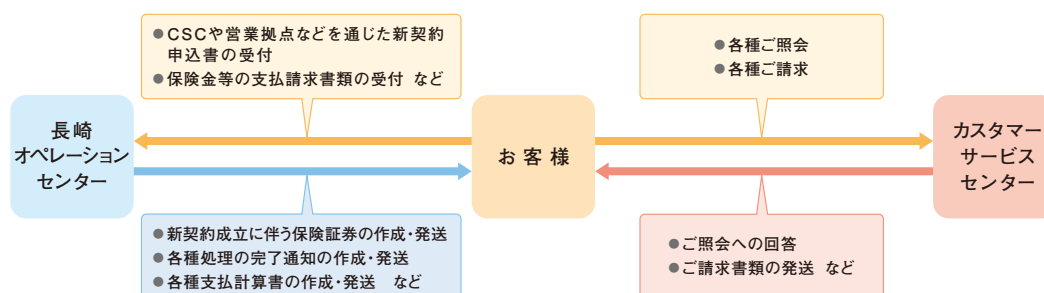
営業日 月～金(祝日・年末年始を除く)  
営業時間 9:00～18:00

※ご照会の際には、保険証券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での事務処理集約化

①普通保険の契約申込書の受付、査定を行う「契約部」、②契約成立後の保険料のご請求やお客様からの各種変更手続きのご請求受付、処理を行う「お客様サービス部」、③保険金や入院給付金等のお支払いに関するご請求の受付、処理を行う「保険金サービス部」、の3部門の業務を長崎に集約化し、総勢約240名で各種の事務処理業務を行っています。

3部門の連携のもと、より早く、より正確で、かつお客様にとってより利便性の高いサービスを提供することをモットーに、日々の業務を行うとともに業務の改善にも取り組んでいます。



## 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、お客様のライフイベント(ご結婚や転勤・お引越しなど)に伴う住所変更や改名、受取人変更などの各種お手続き書類の提供や、保険証券および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。当社のホームページから対象となる書類をダウンロードしていただき、必要事項をご記入のうえ、郵送いただくことでお手続きが可能です。また、住所変更と生命保険料控除証明書の再発行については、書類を郵送いただく必要はなく、当社ホームページにてお手続きが完結できます。

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



## メールマガジンの配信と情報提供ページ「ハートtoハート」

AIGスター生命では、お客様の身近なパートナーでありたいという思いをこめて、ご希望されるお客様にメールマガジンを配信しています。「ハートtoハート」メールマガジンは、ビジネスシーンでのヒントや心と体の健康面をサポートする情報を盛り込んで、営業社員等を通じてお申込みいただいたお客様のメールアドレス宛に、毎月1回、お送りしています。

また、連動したウェブページ「ハートtoハート」では、保険についてのお役立ち情報等もあわせて提供しています。

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

