

2017年11月16日

SMS（ショートメッセージサービス）を活用したお客さま接点拡大の取り組み開始

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（社長：高橋 薫、以下「当社」）は、お客さま接点を拡大するために、「ショートメッセージサービス※」（以下「SMS」）を活用した情報配信を開始します。

※ショートメッセージサービス：携帯電話番号を宛先としてメッセージを送受信できるサービス

1. 目的・背景

当社は、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表しました。方針には「お客さまの最善の利益追求」を掲げ、迅速かつ適時・適切に保険金・給付金等をお支払いする管理態勢の構築や、お客さまに迅速かつ正確にお手続きしていただけるよう、保険契約の引き受けや保全・管理における業務プロセスの改善に、継続して取り組んでいます。

この取り組みの一環として、SMSによる情報配信を開始します。お客さまのもっとも身近な連絡窓口である携帯電話・スマートフォンに、とくに大切な情報をタイムリーかつ確実にお届けすることで、お客さまの利便性向上を目指します。

2. サービスの概要

- 取扱開始日 : 2017年11月13日（月）
- 送信内容 : ・保険料口座振替ができなかったお客さまへのお知らせ
・給付金等のご請求に関するご案内 等
- 送信対象者 : 当社に携帯電話番号をご登録いただいているご契約者さま
- 送信元電話番号 : 次の電話番号のいずれかで送信します。

0120-563-506、0120-578-920、0120-611-776

※ソフトバンクご利用のお客さまは、発信者番号が、電話番号ではなく「21061」という数字が表示されます。

【お客さまがSMSを受信した際のイメージ】

保険料口座振替ができなかったお客さま宛	給付金等のご請求に関するご案内
	

3. 今後の取り組み

今後も、お客さまの大切なご契約をお守りし、より快適にご利用いただけるようSMS配信情報の範囲および配信経路のさらなる拡大に努めてまいります。

以上