SOMPO

SOMPOひまわり生命

令和8年10月

お客さまの声トレンドレポート

2026 Vol.2

対象期間：2026年度 第2四半期
―2026年7月1日～9月30日―

いつもSOMPO ひまわり生命をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
「皆さまの声をもっと身近に、もっと形に。」
前回お届けした第1回レポートに続き、今回も皆さまから寄せられた「ちょっと困ったな」というお声が、いかにして「新しい便利」へと生まれ変わったのかをご紹介します。
2026年度第2四半期（7月～9月）にお寄せいただいたお声の最新動向に加え、
皆さまの一つの声から生まれた新たな「改善」のストーリーをお届けします。
これからも、皆さまの声を形にし、より安心できるサービスを共に創り上げてまいります。

今期に多く寄せられたお客さまの声 Voice

1 手続きだけで終わらない親身な対応に高評価

お客さまの状況やお気持ちに寄り添ったきめ細やかな対応に感謝の声が寄せられています。

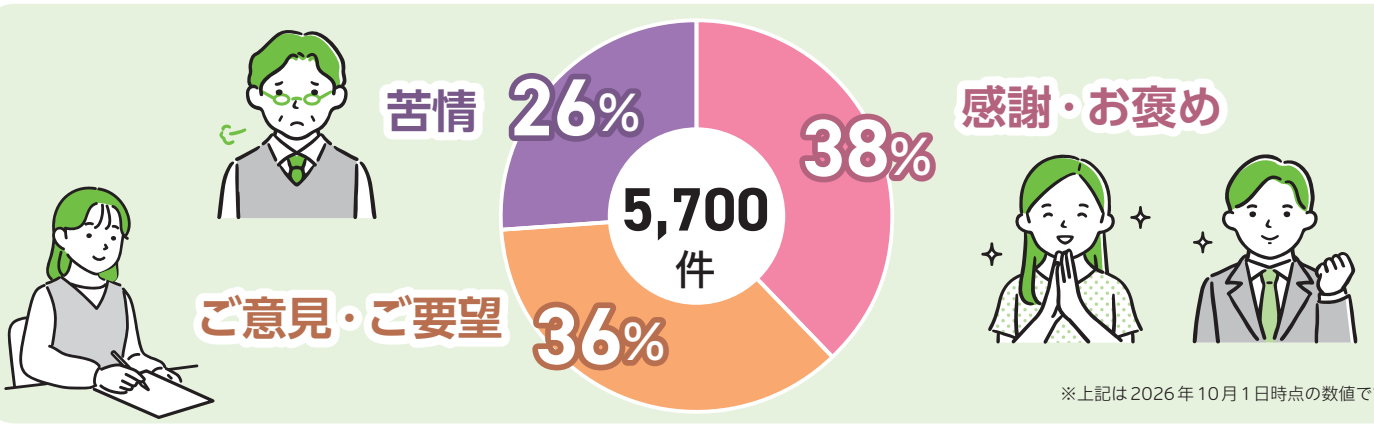
2 ご契約後のアフターフォローを求めるお客さまの声

「契約内容のお知らせ」を通じ、接点不足や保障内容が分かりにくいとの声が寄せられています。

3 給付金請求時の「迅速・丁寧な対応」を求める声が増加

支払いの迅速さや分かりやすい説明を求める声が多く寄せられています。

お客さまの声 Data



※上記は2026年10月1日時点の数値です。

特に多かったお困りの声

1 家族に問い合わせを頼んだが、本人確認で何度も電話をかけ直す必要があり、手間だった…

2 がん保険の初回保険料の払込案内が来たが、保険料の払込取扱票がついてなく、どう払えばいいか少し戸惑った・・・

これらのお客さまの声をもとに実施した改善事例をご紹介します。

詳しくは裏面をご覧ください。

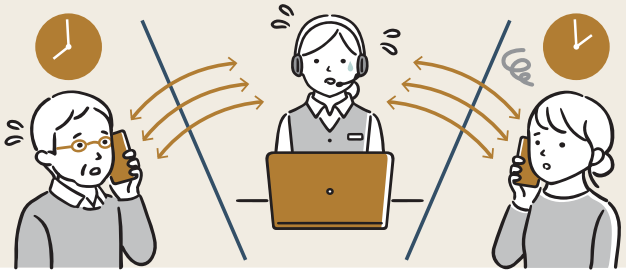
お客さまの声から実現した改善

1 カスタマーセンターにおける３者間通話の運用を開始

ご家族・ご契約者さま・オペレーターによる３者間通話を導入し、
お客さまの電話対応の負担軽減と利便性向上を実現しました。

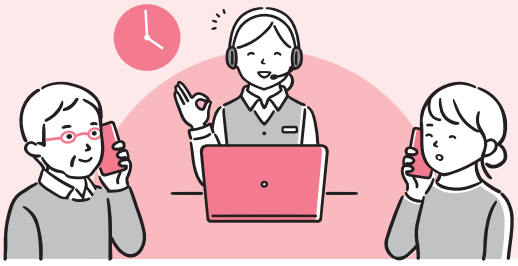
変更前

契約内容の確認時、ご家族からのお問い合わせであっても
契約者ご本人への確認が必要となるため、お手続き完了までに
複数回のご連絡が必要となるケースがありました。



変更後 ※2026年7月リリース

３者間通話が実現。ご家族・ご契約者さま・オペレーターが
同時に通話し、お問い合わせやお手続きが１回のお電話で
完結できるようになりました。

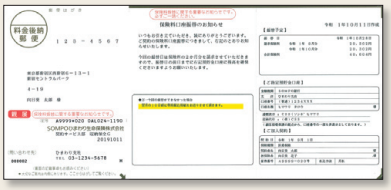


2 がん保険の初回保険料が未入金となった際のご案内を改善

払込取扱票付きの案内へ変更したことで、保険料のお支払い手続きがスムーズになりました。

変更前

がん保険の初回保険料が未入金となった場合、
払込取扱票のないご案内を送付していました。そのため、
お支払いのお手続きが間に合わず、契約が無効となる
ケースがありました。



変更後 ※2026年9月リリース

払込取扱票付きのご案内を送付する運用へ変更しました。
これにより、お客さまがスムーズに保険料の払い込みができ、
大切なご契約を継続いただけるようになりました。

現在取り組んでいること

保険金・給付金のお支払いスピードの向上

給付金請求後のお支払いに関するお声

スマホから簡単に請求ができたけど、
給付金請求後の支払いまでの期間も
より短縮してほしい。

保険金・給付金請求ページの分かりやすさの向上

保険金・給付金請求時の利便性に関するお声

事前に請求の対象になるのか、
いくら支払われるのかを知りたかったけど、
ホームページでは見つけることができなかった。

今回ご紹介した改善は、皆さまから寄せられた一つひとつのお声から生まれたものです。
これからも皆さまの声を大切に受け止め、より安心で便利な、そして皆さまのお役に立てるサービスを目指してまいります。

SOMPOひまわり生命保険株式会社

〈公式ウェブサイト〉https://www.himawari-life.co.jp/

SOMPOグループの一員です。

お問い合わせ先