

◆ご契約者懇談会でのご意見・ご要望の例

なかなか外に出られない状況で、ジムにも行けずに困っていたが、家でジムのレッスンが受けられたのは大変楽しかった。

外出自粛等の影響で運動機会が減少する中においても、Vitality会員が前向きに楽しんで運動に取り組んでいただくべく、「おうちVitality応援特典」と題して期間限定の追加特典やご自宅でできるエクササイズのオンラインレッスン特典の提供、および運動動画の配信等を実施しました。

特に、オンラインレッスン特典は、2020年7月から2021年3月の9か月間での受講人数はのべ約37万名と、大変ご好評いただいております。

今後もお客さまのご意見・ご利用状況、新型コロナウイルスの感染拡大を含めた環境変化等を踏まえ、より魅力ある特典をご提供できるよう努めてまいります。

デジタル化を進めていくと思うが、どういったかたちでどのようなツールで非接触のお客さまへの活動をされるのか？

新型コロナウイルスの感染拡大防止、および「新しい生活様式」への変革に対応する観点から、お客さまとの新たなコミュニケーションツールとして「LINE WORKS」を、提案時等に非接触での先進のコンサルティングを提供するためのツールとしてウェブ面談ツール「Zoom」を導入いたしました。このように、新しい生活様式に対応した営業スタイルを確立し、非接触等が求められる環境下にあっても、これまでと変わらない営業職員によるコンサルティング提供の実現に向けた取組みを進めております。

このほか、コロナ禍の影響を踏まえた対応として、感染拡大の防止を最優先事項とした「お客さま未来安心活動」を実施しております。同活動は、デジタルツール活用

の前提となるメールアドレスや携帯電話番号、およびSMSセグメントサービス(※)への登録をご案内するもので、非接触にあってもお客さまとの接点を維持していくために取組みを推進しております。

なお、訪問でのコンサルティングをご希望されたお客さまに対しては、訪問前の職員の検温、マスクの着用、消毒等の感染防止策を徹底のうえ、実施しており、今後もお客さま一人ひとりのご意向に添ったサービスやコンサルティングの提供に努めてまいります。

※ご自宅や外出先などから、インターネットや電話、提携ATMで、簡単に入出金取引・各種お手続き・契約内容照会をご利用いただけるサービスです。

契約の提案時、手交される紙資料が多いと感じる。SDGsの観点からもペーパーレスを推進してもらいたい。

保険商品のご提案時のペーパーレスに向けては、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、訪問での説明を希望されないお客さまも多いことから、Eメール等の通信手段を使用したペーパーレス資料(商品説明動画や電子パンフレット等)でのご提案を推進しております。今後、ペーパーレス資料の拡充を引き続き検討し、ご契約時にお客さまへお渡することが義務付けられている設計書(契約概要)等の資料に関しましても、電磁的な方法での手交を可能とするよう検討してまいります。

ご契約の申込手続きは、訪問での営業職員端末による電子手続きに加え、非接触での手続きを希望された場合に、お客さまのスマートフォン等によりお手続きができる

よう、2021年1月よりWeb申込みを開始しました。

なお、2020年4月より、従来ご加入時に冊子でお渡ししておりました「ご契約のしおり(※)」は、ホームページに掲載の「ご契約のしおり」をご案内することとし、ペーパーレスの一層の推進を図っております。

今後も更なるペーパーレスに向けた取組みを検討してまいります。

※約款の重要な事項(生命保険契約へのお申込みに際して、特にご注意ください事項など)およびご契約のお取扱いについて大切な事項を分かりやすくまとめたものです。