

## 当社あて／各種ご案内・お手続き時

- 基本的に代理店の担当の方をお願いしているのですが、ちょっとした手続きであればWebサービスを利用すれば簡単にできることがわかりました。手続き内容に合わせて、担当の方へお願いするか、自分でWebサービスを利用するか選択肢が増えて良かったです。
- 保険はいざという時のための大切な契約なので、きちんと手続きをしなければと思いつつも、手続きが複雑だったり面倒だったら嫌だなあ、という苦手意識もあり、不安な気持ちでコールセンターへ連絡しました。お客さまサービスセンターの方がとても親切で、スムーズに変更手続きができ、信頼と安心感が生まれました。
- 登録内容の変更手続きは、保険会社の営業時間内に電話しなければいけないと思っていましたが、今回webで手続き完了できた点がとてもよかったです。また、web手続きサイトも見やすかったです。
- 保険の名義変更や解約に関する手続きをした際に、オペレーターの方がとても親身に話を聞き、解約だけでなく他の方法も説明してくれて、良い判断材料になりました。また、送付された書類はわかりやすく手書きで補記されており、相手のことを思いやる気持ちが伝わり、とても良い印象を受けました。
- 高齢者は耳が悪く、聞こえにくい場面もあるかと思いますが、コールセンターの方の対応がとてもよく、安心して手続きをすることができました。保険に詳しくないため、最終的には人（会社）への信頼度で会社を選択するしかありません。たとえデジタル化が進んでも、最後は人と人とのつながりが大事だと思います。
- 加入している保険のことを説明している「ご契約内容のお知らせ」がとてもわかりやすいです。専門用語ばかりが並んでいると読む気が失せることもありますが、内容ごとにわかりやすいネーミングをつけたり、イラストを用いて説明しているのでとても理解しやすいです。