

AI 音声自動応答サービスの対応メニュー変更について

当社では、2023年5月より、お客様サービスセンターに「AI 音声自動応答サービス（以下：ボイスボット）」を導入しております。この度、2024年10月1日（火）より、ボイスボットにより対応可能なメニューを変更いたしましたので、お知らせいたします。

今後も引き続き、お客様の視点に立ち、お客様にとって魅力的な商品・サービスの提供に努めてまいります。

1. ボイスボットによる対応が可能な手続き

1	解約請求書の送付受付
2	解約払戻金額の照会受付
3	入院・手術給付金請求書の送付受付
4	住所変更請求書の送付受付
5	住所変更の電話受付
6	クレジットカード申込書の送付受付
7	口座振替申込書の送付受付
8	生命保険証券再発行請求書の送付受付 【変更前】 目標値の変更 【変更後】

※ 請求書の送付先はご契約者さまのご登録住所宛となります。

※ 「2」について・・・

- ・ 9時00分～23時59分までボイスボットによる照会が可能です。
- ・ 1通話につき1契約分の照会を承ります。
- ・ ご契約者さまの本人確認を実施後のご案内となります。
- ・ 「ご契約者さまの氏名」が認証できない場合、2回目の聴取後にオペレーターへ転送されます。
なお、営業時間外の場合にはお手数ですが営業時間内におかけ直しをお願いいたします。

※ 「3」について ボイスボットでは手術給付金の請求のみを承ります。

入院を伴うご請求はこれまでどおりコミュニケータが承ります。（営業時間：平日9時～17時）

※ 「5」についてはお電話のみでお手続きが完了いたします。

※ 「8」について・・・

- ・ 9時00分～17時00分までボイスボットによる変更手続きが可能です。
- ・ 1通話につき1契約分の照会を承ります。
- ・ ご契約者さまの本人確認を実施後のご案内となります。

・「ご契約者さまの氏名」が認証できない場合、2回目の聴取後にオペレーターへ転送されます。
 なお、営業時間外の場合にはお手数ですが営業時間内におかけ直しをお願いいたします。

2. ボイスボットのメニュー番号

お客様サービスセンター（フリーダイヤル：0120-302-572）

番号選択①		番号選択②		転送先
1	解約	1	解約請求書の送付依頼	ボイスボット
		2	解約払戻金額の照会	ボイスボット
		3	解約手続きの方法や手続き状況・ そのほか解約に関するお問い合わせ	コミュニケーター
2	保険金・給付金	1	入院・手術給付金請求書の送付依頼 ・手術給付金のみのご請求 ⇒ ・入院給付金を含むご請求 ⇒	ボイスボット コミュニケーター
		2	死亡保険金のご請求に関するお問い合わせ	コミュニケーター
		3	保険金・給付金に関するお問い合わせ	
3	住所変更	1	請求書による住所のご変更	ボイスボット
		2	電話による住所のご変更	ボイスボット
		3	住所変更に関するお問い合わせ	コミュニケーター
4	クレジットカード・口座振替 等	1	クレジットカードのご変更、または口座振替から クレジットカード払いへのご変更	ボイスボット
		2	保険料振替口座のご変更、またはクレジットカード 払いから口座振替へのご変更	
		3	生命保険料控除証明書に関するお問い合わせ	コミュニケーター
		4	保険料に関するお問い合わせ	
5	目標値の変更・ 契約内容の変 更・証券再発行 等	1	目標値の変更	ボイスボット
		2	契約内容の変更	コミュニケーター
		3	生命保険証券の再発行、そのほか契約内容に関 するお問い合わせ	
6	その他	-	-	コミュニケーター

※ガイダンスの途中でも番号をお選びいただけます。

※証券番号をご用意の上、お電話いただけますようお願いいたします。

《お問い合わせ先》

T & D フィナンシャル生命 お客様サービスセンター

フリーダイヤル 0120-302-572

受付時間 9:00～17:00（土・日・祝日等を除く）

以上