



お手続きをスマートに誘導するサービスの導入 ～お客さまご自身でお手続きいただけるV i s u a l - I V R～

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、お客さまの利便性向上を目指し、スマートフォンの画面上で最適なサービスメニューを選択し、お客さまご自身でお手続きいただけるよう、V i s u a l - I V R（以下、V - I V R）※サービスを導入します。

※主にスマートフォン利用者を対象に、自動音声応答システム（I V R）の音声ガイダンスをビジュアル化し、問い合わせ窓口を集約したものです。

1. 背景・目的

これまで、当社カスタマーセンターにお電話いただいたお客さまは、自動音声応答システムのガイダンスを聞いたうえで、ご希望されるお手続きを選択する必要があり、その分お時間を要してしまう場合があります。今回新たにV - I V Rを導入することにより、スマートフォンの画面上にお手続きのメニューが表示されるため、お客さまご自身が希望するお手続きへ素早く、簡単にアクセスいただくことが可能となりました。

また、V - I V Rは24時間365日ご利用いただけるため、時間を気にすることなく、お客さまご自身でも簡単にお手続き行なうことが可能です※。

※ 当社カスタマーセンターでのお手続きが必要な場合には、カスタマーセンター営業時間内にお電話によるお手続きが必要です。

2. サービス内容

(1) 開始時期

2021年10月12日（火）

(2) ご利用の流れ

お客さまは、オフィシャルホームページ上のボタンから、または各種帳票の二次元コードから、ご自身が希望するお手続きメニューへ素早く、簡単にアクセスできます。

※PCから参照することも可能です。

(3) V - I V RのURL・二次元コード

URL	二次元コード
https://vivr.himawari-life.co.jp/1/index.html	

(4) 主なメニュー

- ・ 保険金・給付金のご請求
- ・ 生命保険料控除証明書の再発行
- ・ 各種変更のお手続き（住所・電話番号、改姓・改名、受取人の変更、等）
- ・ カスタマーセンターへのお問い合わせ（メニューで選択したお手続きのお問い合わせ先に繋がります）
- ・ よくあるご質問（FAQ）
- ・ マイリンククロス（Web サービス）

4. 今後の展開

当社は、お客さまが健康になるための「毎日」に寄り添い、今後もお客さまの利便性向上を目指し、お客さまのニーズに応じたサービスを提供してまいります。

【参考】画面イメージ

トップページ



保険金・給付金のご請求



入院・手術・通院をした場合

