

2021年11月5日

## お客さまが選べるアクセス手段の提供に向けた 「オンライン相談窓口」の開設について

大樹生命保険株式会社（代表取締役社長 吉村 俊哉、以下「当社」）は、2021年10月より、「お客さま対応品質の向上」および「お客さまが選べるアクセス手段の提供」を目的に、本社部門のファイナンシャルプランナー資格を持つ専門スタッフによる「オンライン相談窓口」を開設しました。

オンライン相談窓口は、

- ① お客さまのスマートフォンやパソコン等からの予約申込み（24時間365日）
- ② ご自宅や職場等、お客さまがリラックスできる環境で、ご希望の時間帯での相談対応
- ③ 専門スタッフによる客観的なアドバイスに基づくわかりやすく丁寧なオンライン面談を特徴としています。

オンライン相談窓口の開設により、お客さまは当社へのアクセス手段を、電話（お客さまサービスセンター）・営業職員・マイページ・オンライン等から選択いただくことが可能となりました。

また、オンライン面談では、ビデオ会議ソフト「Zoom」<sup>※1</sup>を活用し、「顔の見える」コミュニケーションに加え、画面上で資料をご確認いただくことにより、質の高いコンサルティングサービスを提供します。

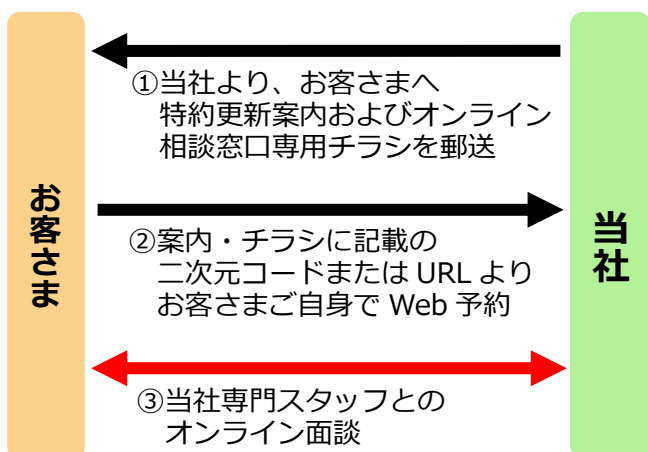
オンライン相談窓口のご利用は、特約更新を迎えるお客さま<sup>※2</sup>が対象となりますが、順次、満期を迎えるお客さまや法人のお客さまへ拡大する予定です。

当社は今後も、より一層のお客さまサービスの向上に取り組んでまいります。

※1 Zoom Video Communications 社（本社：米カリフォルニア州）

※2 特約更新案内（更新7カ月前・4カ月前）が郵送されたお客さま

### <オンライン相談窓口のご利用イメージ>



### <Zoomによるオンライン面談イメージ>



以上