

便利で豊富なサービスの提供に努めています。

業界初、有人による年中無休電話受付体制

お客さまから、様々なご照会やご相談を電話でお受けしているコールセンターの受付体制は24時間年中無休で、夜間・休日を問わず、電話による照会がいつでも可能です。

顧客サービスセンター
03-3283-8181
 顧客サービスセンター(大阪)
06-6268-8181

平成12年度サービスセンター(電話)でお受けしたお問い合わせ・ご相談 (受付件数 248,785件)

項目	占率	主な内容	項目	占率	主な内容
新契約関係	1.8%	商品内容、資料請求	保険金・給付金関係	16.5%	満期保険金関係、お祝金関係、入院・手術給付関係
保険料払込関係	18.9%	振替口座関係、払込方法変更、生命保険料控除証明書	税金関係	2.8%	所得税関係、相続税関係
契約保全関係	34.0%	住所変更、契約内容変更、ご契約者貸付関係、解約返戻金関係	カード関係	12.4%	ホットライン利用方法、ATM・CD利用方法
			その他	13.5%	支社等所在地・ご契約だより関係

インターネットでのサービス

「明治生命L.A.カード」「明治生命カード」をお持ちのお客さまは、ご契約内容の照会や手続書類の郵送受付など、お役に立つコンテンツがいっぱいの「クイックMカスタマーダイレクト」を当社ホームページやiモード対応携帯電話からご利用いただけます。

また、企業保険のご契約者のご要望により、インターネットを通じて企業の担当者の方へ直接サービスを提供する「クイックMオフィスダイレクト」も実施しています。なお、インターネット上での情報の授受については暗号化を施し、ご契約者情報を保護しています。



「クイックMカスタマーダイレクト」のサービス内容

- 1 ご契約内容照会
- 2 ハッピーレポートのご照会
- 3 オンライン住所変更手続き
- 4 入院給付金請求書の郵送受付
- 5 インターネットホットライン
画面上で右記お手続きが完了します。
- 6 お聞かせください
ご契約者からのご意見・ご要望をお受けしています。
- 7 手続書類の郵送受付
- 8 保障シミュレーション
- 9 明治生命カード案内

- 1 ハッピーL.A.ボーナスのお引き出し、残高照会
 - 2 ご契約者貸付のご利用、ご利用可能額照会
 - 3 積立配当金のお引き出し、残高照会
 - 4 すえ置保険金・祝金のお引き出し、残高照会
 - 5 カードローンのご利用、ご利用可能額の照会
- ハッピーL.A.ボーナスのお手続きは、「明治生命L.A.カード」のみご利用可能となります。

左記 1・3・5・9 は、iモードでの利用が可能です。
 左記 2 は、「明治生命L.A.カード」をお持ちの方で、ご契約後1年以上経過の場合にご利用いただけます。
 カードをお持ちでないお客さまでも一部のメニューや体験版をご利用いただけます。
 左記 1～6 は、平日8:00～21:00、土曜9:00～17:00の間にご利用いただけます。
 左記 7～9 は、24時間ご利用いただけます。

インターネット(iモード)での「即時振込サービス(即振くん)」

平日14:30までに上記のインターネットホットラインでお手続きをされた場合、事前にご登録いただいている金融機関口座へ即時に着金する「即時振込サービス(即振くん)」を実施しています。

一部の金融機関においては着金に時間がかかる場合があります。

カードサービスの拡充

「明治生命L.A.カード」、「明治生命カード」は、ご希望によりご契約者お一人に1枚発行しています。

ご利用いただけるお手続き

以下のお手続きが全国約25,000台の郵便局ATM等でご利用いただけます。

1. ハッピーL.A.ボーナスのお引き出し、残高照会
2. ご契約者貸付のご利用、ご返済、ご利用可能額照会
3. 積立配当金等のお引き出し、残高照会等
4. すえ置き保険金・祝金のお引き出し、残高照会等

(注)ハッピーL.A.ボーナスのお手続きは「明治生命L.A.カード」のみご利用可能となります。

ご利用いただけるサービス

以下のサービスをご利用いただけます。

1. ハロー健康ダイヤル24 (電話による24時間年中無休の健康・医療相談サービス)
2. 健診エクスプレス™ (自宅にいながら簡単にできる健康チェックサービスの優待割引サービス)
3. 介護関連サービス (「松下電器ヘルスケア取扱い販売店」での介護用品等の優待割引サービス等)
4. ほほえみ工場サービス (「ほほえみ工場(明治損害保険提携の工場)」での車検・点検・整備各工賃の10%割引サービス)

明治生命L.A.カード

「ライフアカウントL.A.」のご契約者には「明治生命L.A.カード」を発行しています。

「明治生命L.A.カード」では以下のような専用特典をご利用いただけます。



JRSロードサービス

一定の条件で、「レッカーの牽引料金」や「レンタカー料金」が無料になる、JRS(日本ロードサービス株式会社)のロードサービスがご利用いただけます(登録料は不要です)。

専用フリーダイヤルのご利用

24時間年中無休で、保険に関するご相談やカードのご利用に関するお問い合わせ等を受け付ける専用フリーダイヤルをご利用いただけます。

コールサービスの拡充

コールセンターでは、オートコール・サービスやオートアンサー・サービスも実施しています。

<オートコール・サービスの実施>

当社からお客さまへ直接ご契約内容等を案内するサービスを実施し、サービスメニューの拡充を図っています。

- (1)口座振替ができなかった場合の入金のご案内
- (2)ご契約が失効した場合の復活のお勧め
- (3)新契約を取り扱った営業職員が退社した際のご契約者への新商品等のご案内など

<オートアンサー・サービスの実施>

住所変更、保険料振替口座の変更、生命保険料控除証明書再発行を電話で24時間受け付けるオートアンサー・サービスを実施しています。

<オートアンサー受信センター>

札幌 011-272-9924	東京 03-5466-2824
名古屋 052-951-3502	大阪 06-6441-3724
福岡 092-282-3871	