

自動音声応答サービスのご案内

入院・手術の請求書類のお取り寄せを、AIによる自動音声で受付するサービスです。お電話がすぐにつながり受付可能です。ぜひご利用ください。

＜ご利用方法＞ 以下の手順でお手続きください。

ステップ1

- お客さまサービスセンター**0120-324-386**にお電話ください。
 - 音声ガイダンスにしたがい、以下①～③の順で番号を選択してください。
 - ①「保険金・入院・手術などの給付金請求」（番号1を選択）
 - ②「入院・手術の請求書類のお取り寄せ」（番号1を選択）
 - ③「自動音声応答サービスで受付される方」（番号1を選択）
- 24時間、365日ご利用いただけます。**（メンテナンス期間など除く）

ステップ2

- ※証券番号を質問いたしますのであらかじめご確認をお願いいたします。
- AIが以下の質問をいたします。質問のあとに口頭でお答えください。
 - ※▲の質問については、おわかりになる範囲でお答えいただき、わからない場合は「わからない」とお答えください。
 - 被保険者さまのお名前・生年月日
 - 請求する給付金の種類（入院、手術、またはその両方）
 - 証券番号（最初の5桁と残り6桁を2回にわけて質問いたしますのでお答えください。）
 - ▲請求理由（病気かケガか）
 - ▲具体的な症状
 - 病気の場合：病名（大腸ポリープなど）
 - ケガの場合：どのようなケガか（骨折など）
 - ▲入院開始日（例：「3月9日」「3月ごろ」など）
 - ▲手術名・手術日（例：「目の手術をした」「3月ごろ」など）
 - 申出人さまのお名前、被保険者さまとの続柄（被保険者ご本人さまの場合は「本人です」とお答えください。）
 - 申出人さまのお電話番号
 - 「書類はお客さまの登録されているご住所に送付いたします。お電話ありがとうございました。」のガイダンスが流れますと受付完了です。
 - 携帯電話またはスマートフォンからお申し出いただいたお客さまには、受付が完了した旨のショートメッセージ（SMS）を送信いたします。

ステップ3

- 受付の翌営業日より順次、ご契約の登録住所に給付金請求書類を送付いたします。

- 三井住友海上・あいおいニッセイ同和損保から移行されたご契約はご利用いただけません。公式ホームページまたは保険金請求受付センター（0120-321-288）にお申出ください。
- 以下のお申出は自動音声応答サービスの対象外です。公式ホームページまたはお客さまサービスセンター（0120-324-386）のオペレーターにお申出ください。
 - ・入院・手術給付金以外（死亡保険金・通院給付金・各種一時金など）の請求書類のお取り寄せ
 - ・ご契約の登録住所以外（勤務先や入院先の病院宛など）への請求書類の送付依頼
 - ・各種照会
- コールセンター営業時間（オペレーター対応時間）
月～金9：00～18：00／土9：00～17：00 日・祝日・年末年始除く



ご注意