

緊急事態宣言の発令を踏まえた当社の対応について

新型コロナウイルス感染症により影響を受けられた皆様に、謹んでお見舞い申し上げます。

政府による緊急事態宣言発令地域である東京都と沖縄県については、感染防止対策をより一層徹底のうえ、引き続き下記対応を実施いたします。

なお、緊急事態宣言が発令されていない地域におきましても、各自治体からの要請等を踏まえ、出勤抑制等の感染防止策を引き続き徹底してまいります。

お客様、関係者様にはご不便をおかけし申し訳ございませんが、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 当社の対応スタンス

業務継続を前提に、対象地域の役職員の勤務については、より一層の時差出勤、在宅勤務を推進してまいります。

2. 保険契約に関するお問合せ・お手続きへの対応

<コールセンター>

出社人数を抑制するため、通常よりお電話が繋がりにくくなる場合や、お手続きに時間をいただく場合がございます。ご理解を賜りますよう重ねてお願い申し上げます。

お客様サービスセンター

TEL : 0120-714-532 受付時間 : 月曜日～金曜日 9:00～17:00

(但し、祝日、年末年始(12月30日～1月3日)を除く)

※当面、土曜日の営業は休止させていただきます

スマイルシリーズ(代理店専用商品)専用 お客様サービスセンター

TEL : 0120-360-567 受付時間 : 月曜日～金曜日 9:00～17:00

土曜日 9:00～12:00 13:00～17:00

(但し、祝日、年末年始(12月31日～1月3日)を除く)

<対象地域における営業担当者による対応>

在宅勤務による電話、メールやWeb会議システムを使用したお客様対応と、お客様の意向を踏まえた訪問活動とを併用いたします。

なお、当社では、訪問活動に際しては、アポイントによるお客様の了承を前提に、政府が示す「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」を踏まえた安全確保(※)に十分留意したうえで、対応させていただいております。

(※) 毎朝の自宅検温の実施、手洗い等の衛生面の対応徹底、お客様訪問時のマスク着用の義務付け等

以上