

「 Visual IVR 」サービス開始のお知らせ

アフラック（代表取締役社長：古出 眞敏）は、2019年11月30日よりスマートフォンの画面上でお客様に最適なサービスメニューをご案内する「Visual IVR」サービスを開始しました。

これまで、コールセンターにお電話いただいたお客様は、自動音声応答ガイダンスを聞く必要があり、オペレーターと会話するまで時間を要していました。

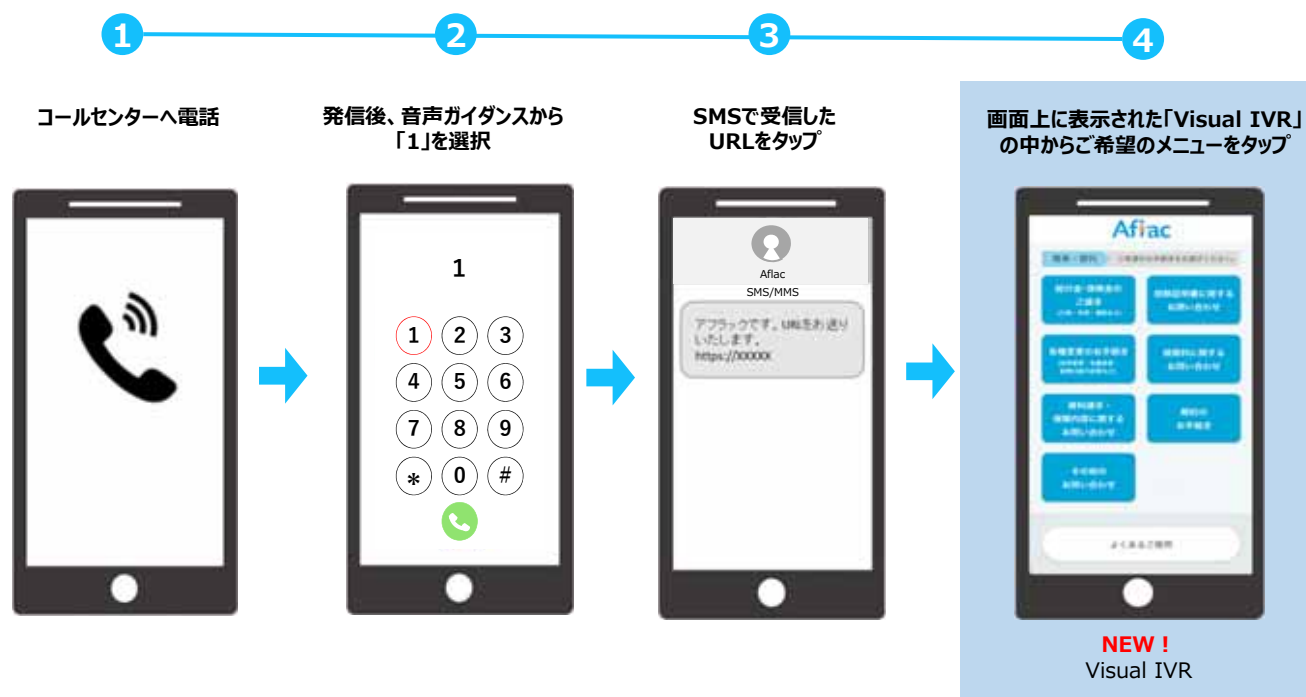
本サービスにより、自動音声応答ガイダンスの内容がスマートフォン画面に表示されるため、すべての案内を聞くことなく、ご希望のメニューを早く、簡単にご利用いただけます。

それに加え、サービスメニュー画面には、「よくあるご質問」や「各種変更のお手続き」を掲載しており、住所変更や控除証明書の再発行などがスマートフォンで迅速にお手続きいただけます。

■ご利用方法について

アフラックコールセンターへお電話された際に、自動音声応答ガイダンスに沿って「1」をご選択いただくと、お客様のお手元のスマートフォン宛にSMS（ショートメッセージサービス）で専用URLが送信されます。

記載されているURLをタップしていただくと、お客様のスマートフォンからご希望に沿ったメニューをご利用いただけます。



■主なサービス

- ・ 給付金・保険金のご請求
- ・ 各種変更のお手続き（住所変更・名義変更等）
- ・ 保険商品の資料請求
- ・ よくあるご質問
- ・ コールセンターへのお問い合わせ（お手続き内容に応じたオペレーターにつながります）

◀画面イメージ▶



■ご利用上の注意点

- ・ スマートフォン専用サービスです。フィーチャーフォン(通称ガラケー)はご利用いただけません。
- ・ 発信者番号非通知の場合は、SMS（ショートメッセージサービス）で、専用URLを送信できないため、発信者番号を通知の上、お電話ください。発信者番号を非通知に設定している場合、電話番号の最初に「186」をつけてお電話をお願いいたします。
- ・ これまで通り、自動音声応答ガイダンスを利用してオペレーターにおつながりすることも可能です。