

## 「楽天保険の総合窓口」を6月3日より開設

— “お客様サービスの向上”を第一に

楽天生命保険、楽天損害保険、楽天ペット保険のお客様窓口を一本化 —

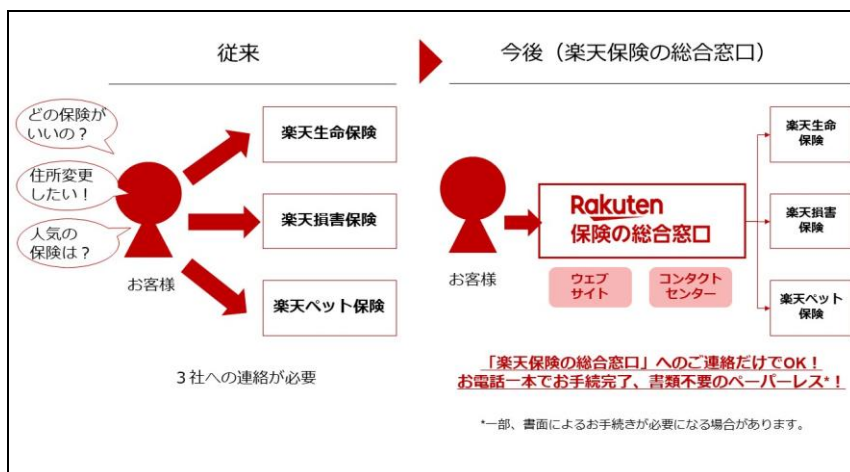
楽天生命保険株式会社(本社:東京都世田谷区、代表取締役社長:新開保彦、以下、「当社」)は、グループ会社である楽天インシュアランスプランニング株式会社(本社:東京都世田谷区、代表取締役社長:並木哲也)が、2019年6月3日より「楽天保険の総合窓口」を開設し、当社、楽天損害保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:添田智則、以下「楽天損害保険」)、および楽天少額短期保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:澤谷昭義、以下「楽天ペット保険」)のお客様窓口をすべて担うこととお知らせいたします。

「楽天保険の総合窓口」では、生命保険、損害保険、ペット保険の枠にとらわれず、楽天保険グループの商品についてのご相談やお問い合わせ、ご契約者様のお手続きをワンストップで受けることができますようになります。例えば、当社、楽天損害保険、楽天ペット保険のうち、複数の保険会社にご契約の方が住所変更を行う際、従来であれば各保険会社へ個別にご連絡いただく必要がありましたが、今後は「楽天保険の総合窓口」へのお電話一本でお手続きが完了いたします。

また、6月3日には、新たにウェブサイトとコンタクトセンターを立ち上げます。

ウェブサイトでは、当社、楽天損害保険、楽天ペット保険の情報をご覧いただけるほか、「みんなの保険診断」という保険選びをサポートするサービスを開始いたします。

コンタクトセンターでは、合計200名体制でお客様からのお問い合わせやご相談、お手続きなどを承ります。なお、ここでのお手続きは書類不要のペーパーレスを実現しております(\*1)。



## 「楽天保険の総合窓口」の概要

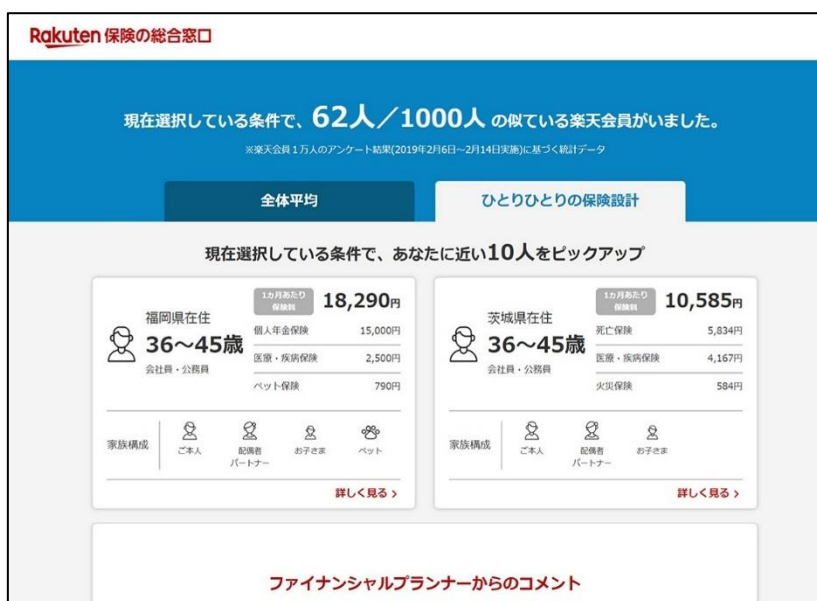
1. ウェブサイト URL: <https://www.rakuten-insurance.co.jp/>

「楽天保険の総合窓口」のウェブサイトでは当社、楽天損害保険、楽天ペット保険の商品情報をご覧いただくことができるだけでなく、資料のご請求やインターネットでのお申し込みも可能です。



## 2. みんなの保険診断

「楽天保険の総合窓口」ウェブサイトでは、保険選びをサポートする新たな機能として「みんなの保険診断」サービスを開始いたします。「みんなの保険診断」では、楽天会員様へのアンケート結果をもとに、自分と同じような年代・家族構成の方々が「ご加入されている保険」「保険料のお支払額」「加入の理由」など、保険に関する実際の情報を多数ご覧いただけます。あわせてお金のプロであるファイナンシャルプランナーのアドバイスもご覧いただけます。



### 3. コンタクトセンター

「楽天保険の総合窓口」は、沖縄 120 名、札幌 80 名の合計 200 名体制のコンタクトセンターを設立いたします。コンタクトセンターでは、お電話一本で、当社、楽天損害保険、楽天ペット保険へのご相談やお問い合わせ、ご契約内容の確認、契約の変更手続きを承ります。

お問い合わせダイヤル:0120-849-019(平日 9:00~20:00、土日祝日 9:00~18:00) (\*2)

### 4. ペーパーレスでのお手続き

これまで、当社ではお手続きのペーパーレス化を推進し、多くのご契約内容変更手続きにおいて、お客様から書類をご提出いただくことなく、お電話で完了するペーパーレス手続きを実現してまいりました。

「楽天保険の総合窓口」では、当社に加え、楽天損害保険、楽天ペット保険においてもペーパーレスでのお手続きを実現いたします(\*1)。

今後、「楽天保険の総合窓口」が、お客様と楽天保険グループの窓口となり、これまでにない革新的かつ利便性の高い保険サービスを提供してまいります。

(\*1) 一部、書面によるお手続きが必要になる場合があります。

(\*2) 当社、楽天損害保険、楽天ペット保険各会社のご契約者様は、これまでのお電話番号も引き続きご利用いただくことが可能です。お電話は「楽天保険の総合窓口」にお繋ぎいたします。また、当ダイヤルは、6月3日午前9時より利用開始となります。

以上

#### 【お問い合わせ先】

楽天生命保険株式会社 経営企画部 広報担当

TEL: 050-5581-7030 Email: rli-public-relations@rakuten-life.co.jp