

お客様からいただいた アフターフォローに関する 贈り物

お客様の声

廃車すると伝えていたが、
更新案内に廃車した車の記載がある。
解約されていないのか。



仙台支店 石巻支社 支社長代理 尾形 哲

誰にでも起こり得る「失念」を カバーする仕組み

私が担当する代理店のお客様から「廃車すると伝えていたが、更新案内に廃車した車の記載がある。解約されていないのか。」と連絡がありました。代理店に確認すると、お客様から廃車すると伺っていたにも関わらず解約手続きに関するご案内を失念していました。お客様にお詫びをし、今後このようなことを防ぐ方法を代理店と一緒に考えました。

この代理店ではお客様からのお申し出や、それに対する対応予定を各自でスケジュール管理システムに入力することにしていましたが、申し出に

沿った対応予定が漏れなく入力されているかメンバー間でチェックすることにしました。

担当者不在時でも 対応がスムーズに

メンバー間で入力した予定を確認しあう仕組みにしたことで、担当者個人の失念を防げるようになりました。また担当者不在時でも、システムに入力された内容を確認することで他のメンバーが適切に対応できるようになり、代理店あてにお客様より「代理店内で情報が共有されているので、担当者がいない時に連絡しても対応がスムーズで助かった」とのお褒めもいただいています。

引き続き、お客様から頂く声を真摯に受け止めて改善につなげ、お客様から信頼され選んでいただけるよう代理店とともに取り組んでいきたいと思っています。



石巻支社のメンバー一同