



お客様からいただいた  
保険金のお支払いに関する **贈り物**



関西損害サービス第二部  
損害サービス三課

課長代理 **井上 陽平**

関西損害サービス第二部  
火災新種損害サービス課

副主任 **根木 裕奈**

お客様の声

No. **01**

「書類を送ったのに連絡がない」

「治療費が未払いなのに対応が悪い」

### 論議する場を定期的に設け 共有しています

お客様からいただいた声をもとに部内で論議する場を、定期的に設けています。最近取り上げた事例は以下の2つです。

#### 1. 「通院交通費に関する書類を返送したにも関わらず、1カ月半を経過しても連絡がない」

**原因:** 「基本動作の徹底」が十分でなかった

#### 2. 「立替治療費が未払いなので、会社に電話をした際に、代わりに対応した担当者は立て替え分未払いに対する謝罪の言葉がなかった」

**原因:** 「お客様からすれば、誰が電話対応しても当社の対応として捉えられる」という認識が十分でなかった

論議した内容について部内で共有し、各担当者が注意するようにしました。その結果、同様のご指摘が減り、お客様アンケートなどを通じてお褒めの声を頂戴する機会も増えてきました。

お客様にとって、万が一事故があったときに不安になるのは当然のことと思います。その際に我々は「お客様へ寄り添う気持ち」を常に大切にしていかなければなりません。これからもお客様の声を大事に受け止め、取り組みを継続していきたいと考えます。

