

お客様からいただいた
契約手続きに関する **贈り物**

千葉支店 成田支社
社員 白橋 明帆

お客様の声

No.03 「説明不足で意向通りの 補償内容になっていない」

お客様とのご契約内容確認が 不十分だった

私が担当しているある代理店は、お客様の自動車保険の契約手続きの際、車両免責(事故の際にお客様ご自身でご負担いただく金額)について、「車両免責0(お客様ご負担なし)」「車両免責あり(お客様ご負担あり)」の両方をご提案しました。お客様は「車両免責0」をご希望だったにも関わらず、代理店は「車両免責あり」で契約手続きを行っておりました。後日、お客様が事故に遭われ、事故担当者より保険金のお支払にあたり免責が発生することをお伝えしたところ、「車両免

責0で契約したはずだ、どうなっているのか」とのお声を頂戴しました。

代理店へ確認したところ、お電話にて契約手続きをしていましたが、ご契約いただく内容についてお客様との確認が不十分だったことにより、お客様のご意向に沿えておりませんでした。お客様からのお叱りについて改めて代理店とともに振り返り、以下のことを代理店内でルール化しました。

1. お客様のご要望も確認したうえで、できるだけ対面での手続きを推進する
2. お客様のご都合によりお電話にて手続きをする際は、手続き時の要点を記載したお手紙をお送りする

その後、お客様から同様のご指摘はなくなっております。

お客様と契約を進める際には、お客様のご意向をしっかりと捉え、最適なプランのご提案が求められます。お客様が契約内容を十分にご理解いただけているか当該代理店が確認し、最適なご提案が出来るよう引き続きサポートしていきたいと考えます。

白橋 明帆 (写真最前列中央)

