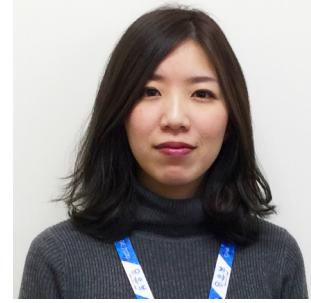




お客様からいただいた
アフターフォローに関する 贈り物



大分支店 大分支社 大分Dチーム

副主任 工藤 智佳

お客様の声

No.04 「解約の手続きがされていない」

**対応要領が、
担当者ごとに違っていた**

当社のある代理店に関して、お客様から「以前住んでいた部屋の火災保険の更新案内が届いた。引っ越し前に火災保険解約の連絡をしていたが、手続きされていないのか」とのお申し出を頂戴しました。代理店へ確認したところ、代理店はご依頼を受けていたにも関わらず、手続きを失念していました。また、お客様からご契約内容変更のご依頼をいただいた際の対応要領が、担当者ごとに違っていたことがわかりました。

そこで、代理店内で業務を見直してもらい、お客様からのご依頼については必ずシステムへ記録を残し、さらに正しい書類をお送りしているか、返送いただいた書類の対応が完了しているかまで、お客様担当全員に見届けることを徹底しました。そして代理店の責任者がしっかりと最終チェックすることになりました。その後、お客様からのご依頼に対して今まで以上に丁寧かつ確実な対応を心掛ける意識が高まり、その代理店の対応についてご満足いただく声もいただいております。

**いつまでもお客様に
信頼してもらえるように**

このように、お客様からいただいた声をきっかけに、お客様をお守りしていく使命感が一層高まりました。これからも基本動作を忘れず、いつまでもお客様に信頼してもらえるよう、代理店とともに取り組んでいきたいと思います。

