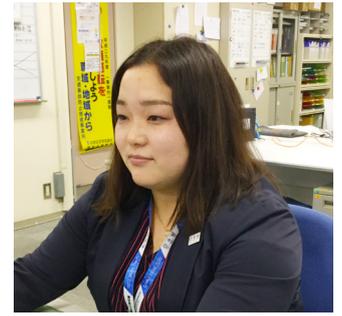




お客様からいただいた
アフターフォローに関する **贈り物**



熊本支店 熊本支社 熊本S2チーム
副主任 山下 愛美

お客様の声

No. 05 「自分の担当が誰なのかわからない」 「依頼した変更内容が反映されていない」

お客様が手続きに、 ご不安を抱かれないように

私のチームで担当しているある代理店が、以下のよう
な声をお客様からいただきました。

「電話で更新の手続きをしたが、担当者の顔が見えず
不安だ」

そこで、今まで電話で手続きをしていたお客様につい
て、お客様のご希望を改めて確認しながら、できるだ
け面談の機会を持つようにすることを代理店と打ち
合わせました。その後面談による手続きの取り組み状
況を代理店と共有し、お客様が手続きに際し、ご不安
を抱かれないよう工夫しています。

また、別のお客様からは、次のような声もいただき
ました。

「契約を更新するときに、車の使用目的の変更を伝え
ていたが、証券を見たら変更になっていなかった」

担当の代理店へ確認したところ、お客様と電話で手続
きをした際に、口頭でのやりとりが行き違い、ご依頼
いただいた変更について聞き漏らしていたことがわ
かりました。

そこで、同じような手続き漏れが起きないように、お客
様と電話で手続きをする際の具体的な手順を改めて
説明し、注意点を載せた資料をラミネート加工し、
当チーム所属の代理店へ配布しました。その後各代
理店では、手順にしっかり扱い、契約や変更内容の
確認が行われるようになりました。

お客様と契約および変更手続きをする際は、面談で
あっても電話であっても正確な説明や対応が求めら
れます。今後も適切な対応ができるよう代理店を
サポートし、お客様との関係を構築していきたいと考
えます。

