



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**



株式会社 F.Dプラスアルファ

No.09 「お客様の声を 代理店経営に活かしています」

お客様対応品質の向上を 目指して

お客様対応品質の向上を目指して、お客様アンケートを活用しています。例えばお客様アンケートの結果から、一部のお客様が当社の保険募集について「更新手続きに関する案内が遅い」「重要事項(*)の説明がよく理解できなかった」と感じていることがわかりました。そこで、以下の対応を実施することにしました。

更新手続きに関するご案内について

それまで更新手続きに関してお客様へご案内する時期は各担当任せにしていたのですが、満期案内書類発送後1週間を目途にバックオフィス部門から一斉に面談日時のご相談をお電話にて行うようにしました。

重要事項のご説明について

要点をわかりやすくご説明できるよう、トークスクリプトを作成し、社内で繰り返しロールプレイングを行いました。

このようにアンケート結果を参考に改善活動をしていくことで、お客様から「親身になってくれる」「親切で丁寧な対応をしてくれた」「いつも適切なアドバイスをいただき、信頼できる代理店に出会えたことに感謝している」等の嬉しいお声をいただくことが増えています。

当社の対応にご満足いただけることで、お客様により一層の安心感をご提供できると考えています。これからも選ばれ続ける代理店となるため、お客様の声は貴重なご意見として代理店経営に活かしていきたいと思えます。

*重要事項-保険契約にかかわる重要事項(保険金が支払われない場合・告知義務等)です。

