

## 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

### お客様の声

アンケート結果をお客様からの  
プレゼントとして捉え、  
対応品質の向上に活かしています。



### お客様の声や お客様アンケート結果をもとに

日頃からお客様の声やお客様アンケート結果をもとにした対応品質の向上に取り組んでいます。お手続きの際、お客様アンケートへの回答をご依頼させていただき、各担当者のお客様対応状況を代理店として把握できるように努めています。

頂いたアンケート結果は、朝礼時に代理店内で共有し、気になる内容があれば店主がお客様への対応状況を担当者に確認し、どこに問題があったかなど話し合うようにしています。



株式会社 アルファ・ファイヴ



### 日々お客様から頂く アンケート結果から改善

頂いたアンケート結果の中で、「長年担当してもらった方が退職して担当が変わり、更新手続きの案内が遅いなど対応に不安に感じた」とのコメントを頂いたことがありました。このお声をもとに担当変更となった場合はお客様にご不安を与えないよう通常より早いタイミングでご連絡するように心がけています。このように日々お客様から頂くアンケート結果から代理店として大切なことについて気づきを頂いています。

アンケート結果をお客様からのプレゼントとして捉え、担当者一人一人の対応品質を高めて、この代理店に任せておけば安心とお客様にご満足いただける代理店を目指し、この取り組みを継続していきたいと思っています。