

## 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

更新に関するご連絡を早期に行うことでお客様へ安心していただけるよう取り組んでいます。



はなみずき株式会社

### ご不満の声をきっかけに

合併創業に伴い、お客様への更新のご連絡が遅れてしまうことがあり、「満期が迫っているのに、未だ代理店から連絡が来ない」等のご不満の声を多くいただきました。これをきっかけに、「更新案内書類がお客様のお手元に届くタイミングの1週間以内に“初動”連絡を行う取組」＝「早期コンタクト」の取組みを開始しました。東京海上日動からお客様の手元に更新案内書類到着した後、いつ頃代理店からの連絡が入るとお客様にとって心地よいか等を全員で改めてお客様目線で論議し、代理店の担当者から直接連絡がないことへの「不安」や「放置されているという思い」の解消を意識して取り組んでいます。



### 早期コンタクトで 「プラスワン」の安心をお届け

「早期コンタクト」は私たちが当初想像していた以上に好感触で、適切なタイミングでご連絡することで、お客様により安心いただけています。また、事前に更新案内書類を見てくださったり、更新時に必要な免許証の色の確認や車検証の準備をしていただけたりするので、更新手続きがスムーズに実施でき、契約に関する事務的な不備等の発生率の軽減にも繋がっています。さらに、本取組を行うことで、募集人自身に心と時間の余裕が生まれ、お客様へのプラスワンのご提案に繋がっています。今後も「早期コンタクト」を継続していくとともに、NPSアンケートの評価やフリーコメント等も用いながらお客様の声に積極的に耳を傾け、お客様対応品質の向上に取り組んでいきたいと思っております。