お客様の声に関する 様々な取り組みのご紹介

お客様の声を毎週全社員向けに配信しています。

CX・dX推進部　CX推進室

「お客様や地域社会の"いざ"をお守りする」

当社は創業時から「お客様や地域社会の"いざ"をお守りする」というパーパスの実現に向けて代理店さんとともに取り組んできました。
環境変化によりお客様のニーズや価値観が日々多様化していく中で、お客様にあんしんをお届けし、選ばれ、成長し続けるために、「お客様起点」で考え行動すること、すなわち、お客様の評価やご意向を起点にあらゆる業務を判断、行動していくことに取り組むこととし、その一環として実際にいただいたお客様の声を毎週全社員向けに配信を開始しました。

「お客様起点」の考え方を日常業務にビルトイン

配信にあたっては、日々お客様からいただく声の中から、「世間の感覚や常識と保険会社の認識にギャップがある事例」「よくいただくご不満事例」「当社のサービスや対応でCX（顧客体験価値）が高まった事例」「お礼や感謝をいただいた事例」を抽出し、代理店さんや社員の気づきとなり、さらには行動に移していけるようなポイント等を記載し発信しています。「お客様起点」の考え方を日常業務にビルトインさせ、お客様の声を商品・サービスの改善、お客様対応品質の向上に積極的に活かし、本当に信頼されるお客様起点の会社を目指していきます。