

お客様からいただいた 保険金のお支払いに関する 贈り物

取り組み

アンケートでお客様からいただく
コメントが励みになります。



関西損害サービス第一部 損害サービス第一課
佐田夏帆

お客様のお気持ちや ご意向を受け止める

関西損害一部・関西損害第一課では、毎週1回朝礼時に、その週の「事故対応に関するアンケート」に記載されたお客様からのお褒めの声を共有しております。お客様から評価され、選んでいただける対応について、これまで以上に「拘り」を持ち、1件1件の事故対応に積極的に向き合っています。特に、お客様との最初の接点である「初期対応」をより大切に、「お客様のお気持ちやご意向を受け止める」ことを最優先に置いています。例えばコミュニケーションを通じてご提案やアドバイスをを行う事で、充実した初期対応となるよう心がけています。

また、アンケートで寄せられる声によって、事故が無事に終了したという結果も大切ですが、お客様

にとっては解決に至るまでの対応プロセスがより重要になることに改めて気づかせていただきました。そのため、お客様がどこに向かう際の事故で、どのようなお気持ちになられたのか等を詳しくお聞きし、直接責任割合に関係しない事故前後の状況についても「お客様の不安な気持ちを少しでも軽減させたい」という想いで対応しております。

アンケートを通じて、 日々勉強

アンケートを通じお客様からいただくコメントがとても励みになっています。同時に、自分の対応を評価していただき、どこがお客様に満足いただけたのか、反対にどこを改善すべきだったのか等が具体的に分かることで日々勉強になっています。組織内にアンケートでお客様から高い評価を得ているメンバーが多数いるおかげで、「自分も頑張ろう!」という良い刺激を受けています。これからも、切磋琢磨しながら、組織一丸となってお客様へのより良い対応を目指していきます。

