

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

思っていた契約内容と違う

なぜそのようなご不満につながってしまったのか

お客様から「思っていた契約内容と違う」という声をいただいたことがあります。きちんとご説明を差し上げたはずなのに、ご不満につながった理由を考え、代理店にとっては当たり前の内容でも保険に不慣れなお客様には十分に理解していただけていなかったことに気づきました。どうすればお客様にこのような思いをさせることなく対応できるか社内で話し合い、保険の必要性に加え、保険金が支払われるケースを具体的にご説明して補償内容にご納得いただいた上でご契約いただくよう心がけることにしました。さらに高齢の方の場合はもちろん、保険にあまりなじみのない若い方にご契約いただく際にも極力親族に同席いただくことや、お客様と認識の齟齬が生じないようにオンライン面談を活用して複数の担当者での対応も推進しています。



株式会社 パーソナルベスト

お客様の理解がより 深まりました

このような対応をすることで契約内容に関するお客様の理解が深まり、必要な補償を選択いただけるようになっていきます。その結果、自動車保険の車両全損時復旧費特約をご契約いただいたお客様の車が水没してしまった時に、「丁寧な説明のおかげでこの特約に入っていて、保険金が支払われて助かった」という感謝の声をいただきました。また、損害保険の更新手続きの際、損害保険ではカバーされないケースとして生命保険の内容も含めた説明を行うと、生命保険についても相談できることを喜んでいただきました。

社内では「お客様相談室」を設置してお客様からの声をしっかり受け止め、社内でも共有する体制としています。また、お客様からの声をヒントにお客様対応品質の改善について検討する会議を四半期に一度開催し、保険会社の担当者も交えて全員で熱心な議論を重ねています。

これからも、お客様の声＝お客様から贈られた宝物として対応品質の向上・信頼関係の構築に活かしていきたいと考えています。