

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

お客様のご意向を事故対応に 繋げています

早期にご意向を 確認する大切さ

さいたま損害サービス部・熊谷損害サービス課では、お客様との直接のやり取りだけでなく、お客様アンケートを通してご意向を確認し、サービス品質の向上に努めています。自動車の事故受付・初期対応後のアンケートでは、早期にお客様のご意向を確認することができるため、すぐに事故対応に繋げています。例えば、「今後の流れが分からなくて不安」というコメントをいただいたお客様には、改めてご連絡し今後の流れを説明します。さらにその後の対応においても、お客様の理解度を確認しながら説明することを心がけています。このように、ご意向を汲んだ対応をすることで、お客様満足度向上に繋がっています。



さいたま損害サービス部・
熊谷損害サービス課

組織全体で お客様対応を考える

アンケートへの回答は担当者自身が事故対応に繋げるだけではなく、組織として共有し、改善に向けた話し合いも行っています。特にご不満を含むコメントについては、お客様がどのような思いでいらっしゃったかということに想いを馳せ、原因を考えています。話し合いをすることで、いろいろな観点で考えることができ、それぞれの担当者がお客様対応で心掛けていることを知る機会となっています。

今は、お客様が容易にインターネット等で情報を調べられますので、求められるスピード感が上がっていると感じていますが、これからも『お客様の声』を事故対応に繋げることで、お客様にご満足いただける対応を目指していきます。

