

お客様からいただいた 主な「お客様の声」(ご不満・ご要望)

弊社では対応等に関する「苦情」や「ご不満」だけでなく、改善に向けた「ご要望」や「お褒め」も、大事なお客様の声としています。毎月300件程度いただくお客様の声(ご不満・ご要望・お褒め等)には以下のようなものがありますが、会議や研修等を通じ、1件1件のお客様の真意を社員一人ひとりが理解し、自らの業務改善に活かし続けることで、会社としての業務改善に全員総力で努めています。

	お客様の声(ご不満・ご要望)	弊社対応等
新規申込手続き	口座振替印を間違えて契約した。こちらのミスとは言え、結果連絡が遅いのではないかと。	お詫びの上、口座引落しに間に合うよう対応し、お客様にご了承いただきました。社員には捺印不要で時間的にも早い「web口振」の使用推進を指導しました。
	申込住所にマンション部屋番号を未記入だったため、証券が届かなかった。	すぐに証券再発行手続きした上で、お詫びしご了承いただきました。社員には、申込時のご契約者記入欄をお客様と一緒に十分確認の上、申込書類をお預かりするよう指導しました。
	火災保険を契約し証券も届いた後に、名前の漢字を一文字間違えていることに気づいた。契約時に「お間違いないですか?」と聞いてもらったのに、きちんと見ずに契約して申し訳ないが、訂正可能か。	お詫びの上、すぐに訂正致しました。社員には契約時の再確認を指導しました。
	クレジットカードの明細をみたら、引落しされているものとされていないものがある。どうということなのか。	保険会社によりカード会社への請求日が異なることをご説明し、ご了承いただきました。社員には、保険会社毎のカード決済スケジュールについてもご契約時にきちんと説明するよう指導しました。
	契約時に必要以上の個人情報(家計情報)を聞かれたように感じ、少し不安になった。	お客様に合ったプラン設計のためにお聞きしたい旨お伝えし、ご了承いただきました。社員には、なぜ必要なのかをお客様に十分理解いただいた後にお聞きするよう指導しました。
	申込にあたり、「最終ご確認書」という書面に自署をさせられた。代理店独自の帳票とのことだが提出は必須か。申込手続きは、保険会社のらくらく手続きというペーパーレス対応なのに、この手続きは紙でないとイケないのか。	お客様の最終ご意向を履歴として残すことが目的ですのでご理解をお願いします。尚、お申し出も踏まえ、最終ご確認書も紙ではなくペーパーレスで行う取組を2020年度に開始する予定です。
	誕生日が過ぎた後にアポイントがあり、年齢が上がったの提案になった。もう少し早く訪問し提案して欲しかった。	お客様への提案タイミングも踏まえた活動を心がけてまいります。尚、2020年3月から、ご契約いただいた全お客様にアンケートをお送りし、定期訪問の頻度について、お客様のご意向を伺う取組を始めました。
ライフコンサルタントの対応	他で加入している自動車保険の相談に乗ってくれるとのこと更新日を伝えていたが、更新日が近くなっても連絡がなく、仕方なく今までの代理店で更新手続きをしてしまった。	お客様とのお約束やご要望にしっかりお応えしていくよう本人を指導しました。
	保険料支払が困難な状況なので契約者貸付をしたのに、月々の保険料支払は続くのか。	契約者貸付のご要望いただいた際に、毎月の保険料支払が続くことをしっかりご説明すべきであったことを本人に指導しました。
	自分ががん診断されるとは思っていなかった。通院・抗がん剤治療特約に入っていなかったが、もう少し強めに勧めてくれたら良かった。	お客様に将来起こりうるリスクも踏まえ、ご案内不足にならない活動に努めます。
	毎月LCの方から情報が送られてくるが、書いてあることが個人的なことばかりで、興味がわからない。	定期的にお客様にお送りしているものですが、内容等について本人を指導しました。
	生命保険には契約時の説明で十分納得して加入しているが、時間が経つとどうしても記憶が薄れて不安になってしまうことがある。	お客様を定期的に訪問し、ご加入商品の再説明をさせていただく等により、お客様のご要望にお応えしていくよう指導しました。尚、現在は、定期訪問の頻度について、お客様のご意向を伺う取組を始めしております。
アフターフォロー	5年満期の火災保険に加入しているが、他の保険の内容も含めて契約内容を忘れることもあるので、定期的に訪問して欲しい。	ご要望を踏まえ、個々のお客様にあったアフターフォローに努めてまいります。尚、現在は、アフターフォローの方法について、お客様のご意向を伺う取組を始めしております。
	担当代理店が変わったのであれば、その時点で新担当者よりすぐに連絡して欲しい。	お詫びの上、今後は誠実に担当させていただくことでご了解をいただきました。
	加入している契約が10年更新だとは知らなかった。	再度ご契約時のお話をしてご了承いただきました。本人には、アフターフォローの際にご契約内容説明をしっかり行うよう指導しました。
	私に既往症があるので仕方ないかもしれないが、加入可能な提案を行って欲しくないのか。	お客様の状況やご要望に応じて、情報提供やご提案を行っていくよう本人を指導しました。
	契約時だけでなく、定期的に、顧客訪問をしてほしい。	お詫びの上、研修で再発防止を指導しました。尚、現在は、定期訪問の頻度について、お客様のご意向を伺う取組を始めしております。
保険会社への改善要望 (商品内容 申込書類 手続き システム等)	加入をしたい商品があったが、私の年齢では加入できなかった。年齢条件をもっと広げて欲しい。	所属保険会社に、定例ミーティングの場などを通じ伝達し、改善依頼を行っています。
	医療保険で保険料の終身払しかない会社もあるが、65歳払込満了等の短期払もできるようにして欲しい。	
	積立式の医療保険で5年~10年満期などがあればと思います。	
	会社契約で従業員の生命保険に入っている。新たな役員も加入しようとしたら販売停止になっていた。販売再開して欲しい。	
	保険会社、保険商品によって、クレジットカード払が選択できない商品がある。できるようにして欲しい。	
	初回保険料の支払い方法が、銀行振込しかない会社とコンビニ払もできる会社がある。	
	損害保険に入っていて事故を起こした。事故を起こすと不安なのでまめな連絡が欲しい。	
	契約時には自署でいいのに、入院給付金手続き時には捺印が必要である。給付金手続き時も自署対応して欲しい。	
保険会社カスタマーセンターへの電話がなかなかつながらない。		
告知に該当しない項目について、自主的に「念の為」病院で検査を受けていたことで、結果は問題なかったのに加入が難しくなった。健康を意識して自ら検査を受けた人が、不利になるのは残念。		