

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す続けることで、会社としての業務改善に努めています。

	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、口座引落と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。
	見積書が入っていた「フォルダー」について、すれ、汚れ、破れ、黄ばみがあり、不快な思いをした。話を聞く気になれない。連絡をしないでほしい。	お客様へ誤不快な思いをおかけした事をお詫びしました。本人へは、お客様への送付物については、新しいものを使用する様指導しました。
	契約後に電話で免許証番号を聞かれたが、免許証番号はとても大切なものであり、電話ではなく会いに来て対応してほしい。	お詫びのうえ、お客様へ訪問し、対面での対応を行いました。また、本人へは個人情報について、電話ではなく対面での対応をする様指導しました。
	自宅以外で契約したが、パンフレットなどの資料がこれほど多いと思っていなかった。書類一式を纏めて持ち帰れる袋が欲しかった。	お客様へは、配慮がなかったとお詫びしました。LCへも、ご自宅以外でのご契約の際は、契約関係資料を入れる袋等、配慮する様指導しました。尚、お客様の声を受け、弊社ロゴ入りの持ち帰り付ビニール袋を作成しました。
ライフコンサルタントの対応	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。
	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行っております。
	医療保険の説明をお願いしたにもかかわらず、8割がたがん保険の説明をされたため、担当者を変更してほしい。	お詫びのうえ、別の担当者が訪問し対応しました。また、本人へはお客様のご希望内容に沿ったご提案をする様指導しました。
	担当者にメールしたのに、何の返信も来ない。連絡が欲しい。	お客様には、普段とは違うお名前でのGmailであった為、不審メールだと思い対応していなかった事をお詫びし、ご了承頂きました。本人へは、似たお名前の方からのメールアドレスであった場合は、お電話等で確認する様指導しました。
アフターフォロー	L-club(付加サービスとして使用していたアプリ)のポイントが貯まっていたのに、サービス終了したのを知らず、結構ポイントも溜まっていたのに消滅してしまっただ。サービス終了するのなら、案内して欲しかった。	サービスが終了する前に、ご案内出来なかった事をお詫びしました。本人へは、付加サービスが終了する際は、利用しているお客様へ事前にご連絡する様指導しました。
	コロナの影響で、保険会社に直接保険料の支払猶予をお願いしていたが、代理店から保険料未収の連絡がきた。保険会社と連携が取れていないのか。	お客様へお詫びし、了承いただきました。弊社では、各社毎の未収情報を集約したアプリがありますが、本人にアプリ情報だけで対応するのではなく、必ず保険会社端末で最新の情報を確認してから、必要なお客様へご案内する様指導しました。
	生命保険料控除証明書の内容について、本契約の年間保険料よりも、控除証明書に記載されている年間保険料が少ない金額となっている。この差額について何の説明もないが、詳細について知りたい。	お客様には、介護医療保険料控除の仕組みについて十分にお伝えしきれていなかったことについてお詫びし、あらためて保険料控除の仕組みについてご説明しました。
	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、定期的に訪問してほしい。	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ほしい。	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年更新だと知らなかった。	再度ご契約時のお話をしご承りました。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と行うよう指導しました。
	自動車保険の自賠責の車体番号が車検証に記載されている番号と相違している。こちらが伝えたメモにミスもあったが、出来れば手続きの際にしっかり確認してほしい。	お詫びのうえ、正しい内容に修正しご承りました。また、本人へは最終確認の際はお預かりした書類の公的資料で正しい内容かどうか確認する様指導しました。
契約時だけでなく、定期的に、顧客訪問してほしい。	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)	申込後に住所変更をしたが、告知書申込書控えが変更前の住所に届いた。	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。
	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。	
	入院・手術給付金請求をしたが、保険会社によっては、診断書が必要な会社と不要な会社がある。同じ内容ならば、診断書不要にしてほしい。	
	提案された保険商品の還付金受取の年齢が60歳と70歳だが、65歳で受けとれる様になれば嬉しい。	
	提案書の文字が小さく、線が引かれていないので、特約毎の保険料がとても見にくい。もっと見やすくしてほしい。	
	契約の際、家族登録を勧められたが、高齢にはデジタルの申込は難しい。紙での登録が出来る様をお願いしたい。	
	提案頂いた保険商品が自分のニーズに合っていたので加入したが、今どきクレジットカードを使えないのに驚いた。クレジットカードの利用が出来る様にしてほしい。	
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。		
代理店の人のPC端末で契約の申込をしていて、告知書の入力の際、文字数制限がある様で、何度も入力させられた。文字数制限があるなら、その文字数を記載すべきではと思った。		
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。		