

ふうたのワンポイントレッスン

Vol. 8 お客様の声管理の留意点

今月は「お客様の声管理の留意点」をテーマにご説明いたします。

保険代理店にとって、顧客からの苦情は決して無視できない問題です。顧客本位の業務運営を徹底し、信頼関係を築き、持続的な成長を図るためには、苦情対応を経営管理体制として捉え、以下の4つのポイントを意識した取り組みが必要です。

1. 苦情受付体制の整備

・多様な受付チャネルの確保

電話、メール、FAX、窓口、Web フォームなど、顧客にとって使いやすい複数の苦情受付チャネルを整備し、誰でも容易に苦情を申し出られる環境を構築します。

・受付担当者の明確化

責任者を決め、苦情対応に関する知識・スキルを向上させ、適切な対応ができるよう教育研修を実施します。

・受付記録の明確化

日時、内容、対応担当者、対応内容などを詳細に記録し、情報共有を徹底します。

2. 苦情対応プロセスの標準化

・対応フローの見える化

苦情受付から解決に至るまでのプロセスを明確化し、マニュアルを作成することで、担当者間で対応にばらつきが出ないようにします。

・迅速かつ丁寧な対応

顧客の声に耳を傾け、真摯に受け止め、迅速な対応を心がけます。

・顧客とのコミュニケーション

状況説明、対応内容、今後の見通しなどを分かりやすく伝え、顧客の不安を解消します。

3. 原因分析と再発防止策の実施

・客観的な分析

苦情内容を分析し、特定の募集人に集中していないか、拠点により偏りがいないか等の原因を特定します。
顧客の声だけでなく、社内データや関係部署との情報共有を行い、多角的な視点から原因を探ります。

- ・再発防止策の検討

原因別に適切な対策を検討し、具体的な行動計画を作成します。

- ・対策の実施と効果検証

計画に基づいて対策を実行し、定期的に効果を検証します。必要に応じて、対策を修正・改善します。

4. 経営への反映と継続的な改善

- ・経営層への報告

苦情管理責任者は定期的に苦情発生状況、原因分析結果、対応状況などを経営層に報告し、経営判断に役立てます。

- ・社内教育への活用

教育責任者は苦情事例を教材として、全社員への意識啓蒙や研修に活用し、顧客本位の意識を向上させます。

- ・顧客満足度向上への取り組み

苦情対応を通じて得られた顧客の声を参考に、商品・サービスの改善や営業体制の強化に取り組みます。

《 具体的な取り組み例 》

- ・顧客満足度調査の実施

定期的なアンケート調査やヒアリングを実施し、顧客の意見や要望を収集します。

- ・顧客の声を共有する社内ポータルサイトの構築

顧客からの苦情や意見を共有できる社内ポータルサイトを構築し、全社員が顧客の声を理解できるようにします。

- ・社内研修の実施

苦情対応に関する知識・スキル向上のための研修を定期的に実施します。

- ・苦情対応の専門部署の設置

規模が大きい場合は、専門部署を設置し、苦情対応を専門的に行う体制を構築します。

顧客本位の業務運営を徹底し、顧客からの信頼を獲得することは、保険代理店の持続的な成長に不可欠です。苦情対応を経営管理体制として捉え、上記のような取り組みを継続的に実施することで、顧客満足度を高め、社会から信頼される保険代理店を目指しましょう。

作成：日本代協アドバイザー 日本創倫株式会社
専務執行役員 事業推進室長(SEO) 風間 利也

配信：日本代協事務局