



当社ではさまざまな部署でお客さま対応を行っています。
「すべてはお客さまのために」。それぞれの想いをご紹介します。

モバイル! SOMPOの開発・活用



モバイル! SOMPO

モバイル! SOMPO (通称:モバソン) は、保険代理店の皆さまの生産性向上・場所や時間を問わない働き方を支援し、迅速かつ高品質なお客さま対応を実現するモバイルツールです。

本ツールによりお客さまとの日常的な接点を創出し、お客さまからの問い合わせに迅速に対応できるようになるため、お客さま対応品質の向上に寄与しています。

モバソンは、主に以下の機能を有しています。

- 外出先でも利用することができるため、スピード感を持ったお客さま対応を実現!
- 保険商品やサービスの提案を補助するお客さま向け動画により、高いレベルでの募集品質平準化を実現!
- LINEを入口に、セキュリティの整ったチャットでのやり取りが可能となり、お客さまと代理店双方の利便性が向上!
- 代理店のシステムと即時連携しているため、最新の契約内容・事故情報等がいつでもどこでも確認可能!

お客さま対応にモバソンを活用している保険代理店・担当社員の声

保険代理店 有限会社ファイナンシャル・アドバンス 代表取締役 稲垣 康弘

当社では、モバソンをお客さまへの満期案内や情報提供、各種手続き等に活用しています。

携帯電話番号が分かれば、モバソンチャットを通じてお客さまのLINEとつながることができるため、事故対応時や契約内容変更時にもLINEですぐにやり取りすることができます。お客さまへモバソンチャットをご案内すると、モバソンチャットでのやり取りをご希望される方が多いです。また、「車検証等を写真で簡単に送付できる」と好評です。郵送の場合、郵便物をご開封いただけないことも多いですが、LINEであれば双方に送受信履歴が残りますし、きちんと内容をご確認いただけることが増えました。

また、お客さま対応品質向上を目的に、モバソンを活用してそれぞれのお客さまに合った情報提供を行うように心がけています。

これまでは問い合わせや手続き対応のみで終わっていましたが、モバソンの利用によりお客さまとの日常の接点が増えました。これからもお客さまへ有益な情報提供を行っていきたいと思います。



担当社員 滋賀支店 滋賀支社 高田 和

ファイナンシャル・アドバンスさんでは、今年度お客さま対応品質向上の取組みをととても重要視されており、お客さまとの接点を増やしていくことを目的に、お客さまへの情報発信の手段としてモバソンのチャット機能を有効活用していただいています。モバソンチャットの活用によって、お客さまとのやり取りがよりスピーディーになり、お客さまへより多くの情報を発信していただけるようになりました。また、モバソンチャットであれば営業担当の方だけでなく、事務担当の方もお客さまとのやり取りを確認することができるため、代理店内での連携もよりスムーズになっています。

今後もお客さま・代理店さん双方にとって便利なツールとして有効に活用していただけるよう、モバソンを推進していきたいと思います。



保険金支払い部門：お客さまの不安を安心へ変える取組み

■ 本店自動車保険金サービス部 本店自動車保険金サービス第四課

川野 直美 (クレドマイスター)



保険金支払い部門は、当社最大のお客さま接点である部署のひとつです。担当者の対応が当社のイメージを作るからこそ、私たち担当者が強みを磨いていくことが必要だと思います。お客さま一人ひとりに合わせた提案を行えるよう、お客さまとの会話の中でのささいな反応を見逃さないよう心がけています。

お客さまの会話のペースに合わせることや、お客さまの「気持ち」を引き出しながら話すことで、私がお客さまの想いを理解して受け止めていることを感じてもらえるように工夫しています。その結果、「親身になって対応してくれたので安心感があった。」「不安を安心に変えてもらった。」など、嬉しい言葉をいただくようになりました。

これからもお客さまの声に耳を傾け、お客さまの真の想いを汲み取ることができる担当者でありたいと思います。

クレドマイスターとは？

当社では、一人ひとりのお客さまに接する保険金支払い部門の職員の「心のあり方」「行動のあり方」を明確にした行動指針を「SCレド」としてまとめています。毎年、徹底したお客さま志向による最高品質のサービス提供ができる人材を「クレドマイスター」として認定し、対応スキルを社内でも共有することで、全社的にお客さま対応品質の向上に継続的に取り組んでいます。

カスタマーセンター部門：お客さまの期待を超える感動サービスの提供

■ カスタマーコミュニケーション企画部 荻窪カスタマーセンター室

芳賀 忍 (エグゼクティブ・アドバイザー)

お客さまにとって保険は身近なものではありません。そんな「保険」についてお問い合わせいただいたお客さまの対応時に心がけていることは、「話すよりも聴くこと」と「CL (カスタマーラブ!)」です。

お客さまの声に真摯に耳を傾け、CL (カスタマーラブ!) のマインドで、お客さまの期待を超えるような対応を目指していますが、未だ試行錯誤の連続です。メンバー同士で意見交換をしながら、多くのお客さまの期待を超える対応ができるよう、研鑽に励みたいと思います。

また、お客さまの声を直接伺うことができる窓口として、貴重なご意見を業務改善につなげていけるよう、情報の橋渡しに努めていきたいと思っております。



エグゼクティブ・アドバイザーとは？

カスタマーセンターでは、日々お客さま満足のために尽くし、社内外から高い評価を受けているアドバイザー*(以下AD)をエグゼクティブ・アドバイザー (以下EA)として認定しています。

また、年に一度EAの代表者を集め「ADサミット」を開催し、自らが対応した通話のポイントや、お客さまに感動していただいたポイントについて話し合います。その内容をカスタマーセンター全体に共有することで、「満足 (期待通り)」を超える「感動レベル」の対応を実現することを目指しています。

*当社では、電話対応オペレーターを「アドバイザー」と称しています。