

# お客様の声 のご紹介

弊社はお客様から、毎日たくさんの「お客様の声」をいただいております。

弊社では、お客様からの

ご不満の声＝『チャンスボイス』、感謝・お褒めの声＝『ハッピーボイス』と呼び、より良い業務運営に活かしております。



## チャンスボイス

弊社に電話をかけても通じないというご不満の声をいただきました。

連休明けや満期案内の着信のタイミングが重なった場合、

多くの電話を頂戴し、電話がつながりにくい状態となっております。

## 弊社の対応

①お電話が集中しやすい時間帯(特に休み明けの午前中など)において、全社を挙げて受電態勢を強化し、より多くのお電話をお受けできる態勢を整えました。

②更に、全国12の営業拠点をつなぎ、どの箇所にお電話をいただいても、全国の空いている担当者が即座に応答できる「全社ネットワークの仕組み」を導入しました。

「皆さまの声が、私たちの力になります。」

昨年度、1,189件の貴重なご意見をいただきました。ご不満の声を改善の糧に、感謝・お褒めの声をサービスの指針として今後も弊社HPに公開していきます。

# お客様の声 のご紹介

弊社はお客様から、毎日たくさんの「お客様の声」をいただいております。

弊社では、お客様からの

ご不満の声＝『チャンスボイス』、感謝・お褒めの声＝『ハッピーボイス』と呼び、より良い業務運営に活かしております。



## ハッピーボイス

「電話がつながりにくい」ことへの対策として、全国の営業拠点同士で電話をカバーし合える仕組みを導入しました。その第1号として、名古屋のお客様からのご相談を、遠く離れた釜石支店の担当者が受電いたしました。担当者は、お客様の状況を丁寧にお伺いし、地域が離れていても変わらぬ品質で最適な補償内容をご提案させていただきました。お客様からは「とても丁寧でわかりやすかった」とのご感想をいただきました。

## 弊社より

「感謝」の声をいただき、有難うございます。これまで電話がつながらないことでご迷惑をおかけしておりました。今後は、北は室蘭支店から南は大分支店まで「全社一丸となったチーム戦」で、電話が着実につながるよう努めてまいります。引き続きよろしくお願い致します。

「皆さまの声が、私たちの力になります。」

昨年度、1,189件の貴重なご意見をいただきました。ご不満の声を改善の糧に、感謝・お褒めの声をサービスの指針として今後も弊社HPに公開していきます。