

【お褒めの言葉】

お客様より（R7.10、40代男性）

初めての事故で、対応の流れ等が全く分からなかったのですが、最初から最後まで丁寧に対応してくださり安心しました。

ありがとうございます。今後もお客様に寄り添った代理店として精進してまいります。
担当者

お客様より（R7.3、30代男性）

誕生日前に連絡をもらい、自動車保険の年齢条件を上げる提案をしてくれた。保険料が安くなって嬉しかった。

うれしいお言葉ありがとうございます。これからも継続してお客様に寄り添えるように社員一丸となって取り組みます。 担当者

お客様より（R7.6、30代男性）

保険期間の途中だったが、ゴールド免許になったタイミングで連絡をくれて、安くなる提案をしてくれました。

お客様に最適なご提案ができ、私共も大変嬉しく思います。今後もお客様の暮らしが豊かになるよう努めて参ります。 担当者

お客様より（R7.9、40代女性）

自動車保険は他の代理店に加入しているのに、自動車事故の相談に乗ってくれました。相談できる窓口があるのはとても有難かったです。

お客様のお役に立てて大変うれしく思います。何かお困りのことがあればいつでもご相談ください。 担当者



KASAHARA
SOMPO

【お叱り・苦情】

お客様より（R6.12、60代女性）

自動車保険と火災保険の住所変更をお願いしていたが、自動車保険の変更完了ハガキは届いたが火災保険が届かなかったので不安になり担当の方に問い合わせたら、処理の関係で発送のタイミングがずれていると説明を受けた。その後火災の変更完了ハガキも届き安心したが、最初に説明してほしかった。

再発防止策

ご指摘を頂きましてありがとうございます。また、ご不安を与えてしまい申し訳ございません。保険種目ごとに事務処理をする部門が異なったりタイミングがずれてしまったりすることによってご指摘のようなことが発生してしまいます。社内研修を行い複数のご契約の変更を行う場合は案内が送付される時期がずれる事がある事を社内周知し、お客様へご案内を行うよう社員で確認を行いました。

お客様に安心をお届けできるよう引き続き取り組みを行ってまいります。

担当者・管理者

お客様より（R6.9、50代男性）

自動車保険の見積をお願いしていたが、1週間経っても送られてこなかったので、もう一度連絡したらまだ作成されていなかった。謝罪を受けその後すぐに届いたが、残念です。

再発防止策

ご指摘いただきありがとうございます。また、お客さまにはご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんでした。社内で内容を共有し改善策のルールを明確にしました。期限のヒアリングやご提案までのおおよその期間を伝え、万が一期間を過ぎるようであればその旨を期限までに伝えるなどお客様をご不安にさせない対応を心がけさせていただきます。より迅速な対応を可能とするために連携強化とスキルアップも行い同様の事案が起きぬよう努めてまいります。 担当者・経営者



KASAHARA
SOMPO