

お客様の声

お客さまからのお叱りの声について

〈内容〉

当社でご購入いただいたお車を複数所有新規にて契約手続きをする話ですすめていたところ、納車までの間に代車を貸すことになった。当社が準備した代車は当社のフリート契約に加入済みであったが、社内でのやりとりの中で錯誤があり、当社代車を複数所有新規契約してしまった。

〈発覚後〉

保険会社に事情を説明し正しい手続きを取り直し、当該ご契約者様への謝罪と説明を行い、社内で当該案件を共有し、改善策を話しあった。二度とこのようなケアレスミスのないよう行動していく。

お客様からのお褒めの言葉について

- ・いつも丁寧な説明をしてもらいありがとうございます。
- ・車両保険の説明が非常にわかりやすくて助かりました
- など