



添田社長

朝日火災は11月8日、本社会議室で「2014年度損害サービス部門お客さま対応窓口コンテスト全国大会」を開催した。全国のサービスセンターで予選を勝ち抜いた15人の代表者が、担当業

朝日火災 お客さま対応窓口コンテスト全国大会 事故対応のスキル競う



緊張感みなぎる競技

務に応じた内容の電話応対スキルを競い合った。大会委員長の添田智則

優勝は茂木三知江氏(上信越)



全参加者(前列中央が茂木氏)

社長をはじめ、内尾博専務、代理店審査員の有限会社ラッキー保険事務所

の坂口嘉久氏とI・ASの石塚雄一氏、

読売旅行東日本サポート課の社員1人が審査者の演技を採点した。開会に当たりあいさつした添田社長は「きょうは日ごろ磨いている技術を遺憾なく

今回のコンテストには、各サービスセンターなどから合計15人(注)が出演。あらかじめ設定されたシチュエーションの下、対人賠償保険の契約者、対物賠償保険の契約者などに扮(ふん)した社員を相手に電話で応じた。

今回のコンテストにいたものが、後日、相手が首の痛みを訴えたことから人身事故になってしまい、不安を感じた契約者からの問い合わせ。不安を訴える契約者に補償内容や自賠責保険について分かりやすく説明し、日頃の応対スキルを競った。

全出場者の実演が終了したところで採点結果を集計し、表彰式を開催。最優秀賞に上信越サービスセンターの茂木三知江氏、優秀賞に本店サービスセンター富田彩子氏、近畿サービスセンター阿尾優和氏、九州サービスセンター石川洋介氏、審査員特別賞に朝日火災あんしんダイヤル若松美智代氏が選ばれた。添田社長から表彰状を受け取った茂木氏は昨年の優秀賞受賞に続く快挙に、「これまでも電話での印象を大切にしてきたが、今回の受賞を機にさらに技術向上に取り組みたい」と喜びを語った。

社長の気付きにもつながると思う」と参加者にエールを送った。

発揮してほしい。コンテストへの参加は今後の業務での気付きにもつながると思う」と参加者にエールを送った。

「これまでも電話での印象を大切にしてきたが、今回の受賞を機にさらに技術向上に取り組みたい」と喜びを語った。

(注)本店サービスセンター3人、中部サービスセンター2人、近畿サービスセンター2人、北海道・東北・上信越・東海・中四国・九州各サービスセンターと運送支払いセンター1人、朝日火災あんしんダイヤル1人