

電話での応対技術を披露

最優秀賞は(株)グッドウインの福田氏

朝日火災は2月13日、本社会議室で「第一回代理店事故対応コンテスト全国大会」を実施した。この大会は、募集人が事故対応の基本知識を競いながら互いの良い点を学び合い、代理店全体の事故対応力の向上を図ること、代理店に事故受付の重要性・必要性をより意識付ける機会を設けて顧客満足度を高めることなどの目的で開催した。全国から集まった12人の参加者は、契約者が初めて人身事故に遭ったことを想定し、被害者、加害者それぞれの立場で、その後の対応方法について代理店に問い合わせたという設定で15分間のロールプレイングを行い、日ごろの電話での対応技術を披露した。審査の結果、(株)グッドウイン(東京都)の福田敬文氏が最優秀賞に選ばれ、その他4人が入賞した。

朝日火災 第一回代理店事故対応コンテスト全国大会



日ごろの対応スキルを披露



添田社長



内尾専務取締役

開会に伴って大行された料率改定と今後と代理店の意識共有と成委会委員長の添田智の業法改正実施について、長が必要だとの見解を示し、社長がいさつて、変化する時代の流れし「これからも共に前進し、昨年10月に施 に対応するためには自社 していきたい」との思い

を述べた。また、日ごろから社員に「良いサービスとは、顧客に方が一のことがあったときに親切かつ迅速に対応できるかだ」と話しているとして「代理店にもこのような当社の考えを共有してもらい、顧客に支持される会社を目指したい」と話した。

同大会には、全国から選出された12人が参加し、前半と後半に6人ずつ分かれて電話での事故受付・事故相談の対応技術を15分間のロールプレイング形式で披露した。契約者役は朝日火災の社員が務め、契約者が初めて人身事故に遭ったことを想定し、前半は加害者側、後半は被害者側の立場で、その後の対応

方法について問い合わせてきたという設定で進められた。審査するポイントは①契約者から必要な情報を的確に聞き取れているか②事故に関して支払われる保険金や次年度の等級などに正確に回答できているか③心理的に動揺している契約者に対して適切なアドバイスができているか④身だしなみや話し方・聞き方などの姿勢に安心感を与えられるかが大きなポイントとなった。

審査員は添田社長や内尾専務取締役などの役員4人と、(株)読売旅行の清水裕子氏が務めた。審査の結果、最優秀賞は(株)サンオータス(神奈川県)の矢島義法氏と

「今後さまざまな取り組みを通じて代理店とより深いパートナーシップを築いていきたい」との考えを示した。



添田社長から表彰状を手渡された福田氏

(有)フナヒキ保険事務所(兵庫県)の船曳寿治氏、敢闘賞はタジマ保険事務所(東京都)の田島孝一氏と(株)IFA関西本部(大阪府)の坂本智一氏となった。

表彰式では、添田社長が入賞者全員に賞状とトロフィーを手渡した。最優秀賞を獲得した福田氏は「今回の大会に向けて練習を重ねたことで事故の対応スキルが上がったように思う。他の参加者の演技を見て参考になる部分もあったため、これからの業務に生かしていきたいつもりである」と話した。

審査員を代表して総評した清水氏は、大半の人が契約者にいたわりの言葉を掛けていたと評価する一方で、応対時に姿勢が悪くなっていた人がいたとして「姿勢は声調に影響するから注意が必要」と促した。また、電話は相手の表情が見えない話でも話し方で心境や状況などが伝わるものだと指摘し「電話応対時は心に余裕を持つことと、自身が発する一言の重みを感じながら丁寧な対応を心掛けてほしい」と要請した。

表彰式後は、参加者との懇親会を実施して交流を深めた。閉会のあいさつでは内尾専務取締役が今大会の感想を述べ、ベテランは落ち着きがあり契約者に安心感を与えている印象を受けたとした他、対応の仕方から日ごろの走り回って顧客対応をしている様子が感じられた人もいたと話し「皆さんの人柄がよく出ていたように思う」と評価した。

最後に、会社が目指す「良い商品・サービスの提供を徹底して推進すること」の実現に向けて