

## コンタクトセンターノウハウを活かした代理店向けの「電話苦情対応研修」の開始について

2017年5月16日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長:金杉 恭三)は、コンタクトセンターの苦情対応専門デスクで培ったノウハウを活かし、代理店向けの研修を2017年5月から定例開催します。本研修の実施によって、当社と代理店が一体となって、更なるお客さま対応品質向上を目指します。

### 1. 背景・目的

これまで当社では、代理店の「説明不足」や「確認不足」等によって発生するお客さまからの苦情について、再発防止・減少につながるよう、代理店に対して関連データやツール等を提供してまいりました。お客さま対応品質向上に向け、代理店から、「これまで以上に、お客さまの意向を的確に把握し、満足いただける対応を行いたい」等、当該ノウハウ提供の要望が上がっていました。

こうした状況を踏まえ、今般、当社コンタクトセンターでは、苦情が発生した際の「電話苦情対応」について、研修としてメニュー化し、2017年5月から研修を定例開始します。当社コンタクトセンターの苦情対応専門デスクの対応した実績により培ったノウハウを提供していきます。

本研修を受講することで、お客さまの真のお申し出内容を理解し、早期解決につなげることが可能となります。適切な苦情対応を行うことにより、その後のお客さまと永続的な信頼関係を構築することにもつながり、代理店の本業支援策として展開していきます。

当社と代理店が一体となって、お客さま対応品質を向上し、お客さま満足度向上につなげることを目指します。

### 2. 研修概要

開催頻度/場所	毎月1回・半日コース/当社コンタクトセンター(東京都板橋区成増)
講師	苦情対応を専門に行っているデスクの管理者が講師となり、代理店・扱者向けに直接研修を実施
主な内容	①クレーム対応の基本(クレームの心理、クレーム対応の心構え、実践的なクレーム対応、初期対応等) ②すぐに役立つクレームロールプレイング ③お客さまのタイプ別傾向と対応策、実例紹介 ※研修では当社コンタクトセンター苦情対応専門デスクで培ってきた「エクセレントフレーズ集」を提供します

以上