

特別講演報告

(一社) プレハブ建築協会は平成 26 年 10 月 3 日 (金) に「平成 26 年度住宅産業 CS 大会」を開催した。

特別講演では、AIU 損害保険の首都圏第 4 損害サービスセンターの三沢所長をお招きして「“お客様の声”対応・保険事故解決のプロセス」と題して、6 年連続 No. 1 という自動車保険事故対応満足度調査の内容と、その取り組みについてお話しいただいた。



AIU 損害保険株式会社
首都圏第 4 損害サービスセンター所長
三沢 知秀 氏

「お客様中心主義」

「お客様に選ばれる保険会社を目指して」

自動車保険事故対応満足度調査 6 年連続 No. 1、
その具体的取り組みとは？

まず自己紹介をさせていただきます。弊社は AIU 損害保険株式会社、一昨年、日本法人化した外資系の損害保険会社でございます。終戦の翌年、1946 年に日本支社を開設していますから、日本での歴史は約 70 年の会社でございます。

「お客様にかかわるリスクに対してコンサルティングを通じて、常に最適な解決策を提案していきます」という理念を掲げ、「お客様中心主義基本方針」および「お客様中心主義行動指針」を定めて、会社を挙げてサービスの向上とお客様に選ばれる保険会社を目指しております。

70 年という若干歴史が浅く感じられるかもしれませんが、AIU 損害保険株式会社はグローバルな保険会社である AIG の一員でございます。AI

Gは約100年の歴史を持ち、130以上の国や地域でサービスを展開してございます。

私は、首都圏損害サービスセンターに所属し、自動車、火災の保険事故関係の保険金のお支払業務に携わっております。

「スピードとタイミング」という言葉を戒めの言葉、常に意識する言葉、座右の銘として掲げております。最後にご説明させていただきます交渉事は、このスピードとタイミングが非常に重要でございます。キーワードの1つとして、皆様も常に心に留めておいていただければと存じます。

では本題に入らせていただきます。本日は6年連続No.1という評価をいただいたJ. D. パワーの顧客満足度調査の内容について、そしてAIUにおけるCSの取り組み、お客様の声に対する取り組みのご紹介、最後に保険事故解決のプロセスを交渉術という観点から、弊社の取り組みをご紹介します。

まずJ. D. パワーの顧客満足度調査につきましてお話をさせていただきます。つい先日、7月31日にJ. D. パワーにおける2014年、日本自動車保険事故対応満足度調査におきま

して、AIUが6年連続で第1位を受賞させていただきました。

これは自動車保険に加入されているお客様のうち、過去2年以内に契約先の保険会社に事故連絡、保険金請求をした際の保険会社の事故対応についてのお客様調査でございます。

非常に栄誉のある評価をいただくことができました。

J. D. パワーというのは、数多くの業界で業界全体のCS、顧客満足度の向上、経営戦略をサポートする世界的な調査機関でございます。格付け会社として有名なS&P（スタンダードアンドプアーズ）とともに、McGraw HILL FINANCIALグループの企業と申し上げたほうが分かりやすいでしょうか。

このように高い評価を得ているポイントを、その他のAIUでの調査結果などを含めて総合的に分析いたしますと、おおむね、問い合わせや依頼への対応の迅速さ、態度・言葉遣い、顧客のニーズに対する配慮、説明の分かりやすさ、知識の豊富さ、コンタクトのしやすさ、支払い保険金、いわゆる結果に対する納得度が高い、という7点に集約されております。ぜひ、CS向きのポイントとして参考にしていただ

ければと思います。

特にどのような配慮をしているか。事故発生時においては適切なアドバイスとスピード感、やはり重要なのはスピードで、そこに重点を置いています。そして最大のポイントはお客様の事故車両の対応でございます。

自動車事故が発生した際に、お客様の最大のニーズは何でしょうか。自動車事故では損傷の度合いはいろいろですが、かなりの頻度でお車が走行不能に陥っております。ということはお客様の困りになられていることは必然的に、「動かなくなった車をどうしよう」「明日からの車はどうしよう」ということになります。

動かなくなったお車をどうしたらよいか。これはロードサービスというサービス制度が解決いたします。今日、ほぼ全ての保険会社がこのサービスを実施しております。

それでは明日からのお車はどうしましょうか。AIUでは代車を提供させていただきます。AIUはこの代車を提供できる指定工場を、現場から事故報告をいただいた時点で、即時にご案内できる保険会社であるというのが非常に大きなアドバンテージと

なっており、評価されているところでございます。

そして事故解決の際の配慮でございます。適時適切な打ち合わせ、経過報告と解決報告はもちろんのこと、AIUでは一事故一担当制、一企業一専任担当制（50台以上の車両の一括契約企業に対して）というサービスを提供させていただきます。ここでも担当者が1人であるという安心感が評価の大きなポイントになってございます。AIUでは即日、1名の担当者が決まるという点で、お客様に安心感を提供する会社という、大きなアドバンテージをもっております。

次にAIUのCSの取り組みにつきましてご紹介申し上げます。AIUではお客様の声に対して、大きく2つの取り組みをしております。よく聞かれる言葉とは思いますが、「クレームは宝の山だ」という理論。会社を成長させるためにはお客様から寄せられる声を真摯に受け止め、改善することが必要だと考えます。クレームに誠実に対応することで、お客様の信頼を得ることができるとして、お客様の声に真摯に取り組んでおります。

取り組みの1つとして、AIUではお客様の全ての声をデータベース



化して、啓蒙に取り組んでおります。ほとんどがお叱りのお言葉ですので、当然のごとく解決が必要になります。弊社のシステムでは対応終了までの目標日数を設定しております。システム報告入力まで3日以内、解決まで1週間以内、責任者による承認まで1週間以内を義務つけております。実際はそのほとんどが即日対応を終了し、その情報は役員を含めた全社員で共有されております。

そして2つ目、AIUでは全てのお

お客様（最終保険金お支払先）に、お支払のご案内はがきにアンケートを付帯して、回答をお願いしております。

事故対応満足度調査となるCSアンケートでございます。5段階評価の上位評価である「満足」「やや満足」という評価で、93%という非常に高い評価をいただいております。当社では全ての事案でアンケートを集約して、結果を分析し、啓蒙につなげており更には社員の評価にも反映させております。

3つ目、最後になります。日本は有数の自動車社会、そして法治国家でございます。事故が起きた際の解決方法はおおむね類型化されてございます。事故の解決例も整備されてございます。

それを念頭に置いた場合、お客様の信頼、安心感を獲得するためには誰が担当しても、何度担当しても同じご説明を受けられ、同じ結果に結びつく損害サービスが提供されなければいけません。いわゆる「ぶれない損害サービス」の提供でございます。この点が非常に重要であるということはご理解いただけるかと思えます。

では保険会社の優位性というのはどこで出てくるのでしょうか、というこ

とになるわけです。そこで重要になるのが解決までのプロセスでございます。

では事故解決のプロセスのポイント、5点を簡単にご説明させていただきます。

基本の1つ目。対象者の負担を考慮してみます。例えば頂いたお電話であれば「かけ直ささせていただきましょうか」。かけたお電話であれば、「お時間は大丈夫ですか」。これらは電話対応の基本です。重要なのはその先でございます。

何気ない話し方の順序でございます。この話し方の順序というのがお客様とのコミュニケーションをよりよく取るためには重要なポイントとなります。

そして対象者の負担を考える言葉として重要なキーワードが2つ。当たり前の言葉ですが、「ありがとうございます」、そして「申し訳ございません」。

単に会話を終結するのではなく、「お忙しいなか貴重なお時間をありがとうございます」「貴重なご意見をありがとうございます」と答えてみるとうかがうことができます。「ありがとうございます」と答えてみるとうかがうことができます。相手の溜飲を下げるためとして、「ありがとうございます」「申し訳ございません」というよう

な言葉は単体で使うのではなく、末尾に付け加える非常に重要なキーワードとなっております。

次に基本の2つ目、情報の収集。情報というのは時間とともに、自分の都合のいいように変遷します。条件によつて自分の利益、不利益、利害が出てきますと、自分の利益につながる方向に情報というのはぶれてまいります。情報は可能な限り、ファーストコンタクトで入手する必要があります。

基本の3つ目、解析。会話の中で対象者を分析。スペシャリストは15分の会話で、電話の向こうの人が見えるといえます。

そしてお客様と同調、シンクロすることが大切で、対象者の考え方を理解しながら、対象者と同じ土俵で会話をすることが非常に重要なポイントとなります。

基本の4つ目、プロセスのご説明、ご要望の確認。基本的にこの話術としましては、できることからご説明をする。そしてご説明の中で、「難しい」という言葉はなるべく使わない。中途半端な会話はお客様のフラストレーションにつながります。

そしてもう一つ、「思います」という

言葉もなるべく使わない＝責任回避の言葉ととられることがあります。

5つ目は交渉。交渉事の中ではプロフィールが非常に重要なポイントとなつてございます。相手の属性の確認、基本的には論理派か直観派か。要は理屈っぽい人か感情的な人かということでございます。相手の属性に応じた対応が必要です。

そして交渉のトレーニング。お勧めするのは一人ロールプレイングという手法でございます。自分がこう話したら、相手はどう話してくるのか。この問答を自分一人で繰り返すというトレーニングでございます。自分の立場から開始しまして、相手の立場で反論ができなかった時点が終点でございます。

以上のようなポイントの5つをきちんと押さえて、最高の効果を最小限の労力で生み出すようなプロセスを心がけております。これは自分たちの労力を少なくすることのみならず、対象者の負担を軽減して、結果、顧客の満足につながっているものと理解できると思います。

交渉事に関して、最も重要なポイントは何か。知識と経験値、それとあともう1つは覚悟でございます。知識と

経験値を補うためのネットワークの構築が必要でございます。情報を漏れなく入手して、知識、経験値、ネットワークを駆使して解析をして、プロセスの最終点をイメージする。そして見極め（覚悟）でございます。解決不能なものを自力で解決しようとするのは無理でございます。そういったときに第三者機関、弁護士ですとか、警察などを利用するという覚悟も必要だということも、1つ心に留めておいていただければと思います。

最後に締めくくりといたしましてお話しさせていただきました。顧客満足度を高めるために、3つのポイントでございます。1つ目、お客様のニーズを考える。2つ目、お客様の声を真摯に受け止め、啓蒙につなげるシステムをつくること。そして3つ目、スペシャリストの育成でございます。

そして先ほど申し上げました、私の座右の銘でございますがキーワード、「スピードとタイミング」ということを1つ、心に留めておいていただければと思います。

本日はご清聴ありがとうございます。