

お客様と事務とにずれ

担当者不在でトラブルに

担当が不在の時は、事
務スタッフがお客様の対
応をするケースは当然に
あります。そして、そこ
には担当以外が対応する
リスクがあり、その責任
所在についても皆さま代
理店さんは少なからず経
験の中でルーティン化され
ているのではないでしょ
うか。今回は一つのクレ
ーム事案を通して弊社のル

【だれがわるいの?】
電話を受けた事務ス
タッフの対応に納得い
かないクレームです。お
客様が期待した返答と、
事務スタッフの認識にず
れがあり、満足な回答を
得られなかったことに気
分を害されてしまいました。
た。まさに『担当以外が
対応するリス
ク』です。
当然その営
業担当は事務
スタッフの対
応を叱責しま
す。社内のス
タッフもお客
様の情報や属
性も把握して
いないのでは
ない? 「うん、もっ
と」

「ほけん」「あんしん」「50音簡了の「ん」」
株式会社一期(いちご)保険事務所
代表取締役 石井 裕二
HP▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

こんにちは。ライフデ
ザインの福井です。
3月11日、東日本大震

株式会社ライフデザイン
代表取締役 福井 雅人
■ライフデザインHP http://hoken-f.com/
■福井FPブログ http://ameblo.jp/life5565/

もな言い分ではありません。
【弊社の担当ってたいへん?】
では、もう少しクレ
ームの詳細をお話ししま
う。お客様から満期案内
に同封の申込書(確認書)
について問い合わせをい
ただきました。満期案内
到着間もない頃のご連絡
でしたから、おそらく几
帳面な方で、確認書の記
述や要領などを自分なり
に理解した上で契約をし
たかったのではないかと
思っています。

「たしかにそのとおり」
ある保険会社やしっか
りとした保険代理店さん
ならこう解答するでしょ
う。
「CRM(Custo
mer Relatio
nship Manag
ement)の原点とな
る問題点です。顧客デー
タベースを元に、契約か
ら保守、問い合わせやク
レームへの対応など、顧
客とのすべてのやり取り
を一元して管理すること
により、顧客のニーズに
きめ細かく対応できるの
ではないか。この問題の
最善の対応策です」と
顧客データベースは
「正確なデータの蓄積」
が重要です。このデータ
入力やメンテナンスはた
だのデータの蓄積と保全が
のデータの蓄積と保全が
壁となり、自社独自のデ
ータベースの構築や、保
険会社のネット(IT)
の活用と効果がままたら
ないのが現状なのです。
弊社のような未熟な代
理店は、「そうは言っ
ても…」の部類です。
しかし、事の顛末に対
して責任を指摘し、何ら
かの回答を提示しな
はならない場合があるた
め社長や責任者は苦勞す
るのでしょうか。

トラブルの責任は担当者

【そんな無茶な】
弊社業務の柱であるI
G O S Y S T E M
が待ち構えていると思
いますが、ランドセルを背
負って登校する子供たち
に笑顔がもてることを想
像すると少しでも希望が
湧いてきます。
そして、今更ながら人
生のリスクに備える保険
を扱う私たち保険代理店
の使命と重みを感じて
いる日々です。

被災児童にランドセル

仕事の使命と重みを感じる

被災児童にランドセルを
提供する活動が、被災地
の復興のた
めの義援金はもちろん、
他にも必要なものがた
くさんあると思います。
梅ヶ丘を通過して6年間
愛用していた赤いランド
セルを被災した子供に手
紙を添えて送りました。
手紙には「私も中学校

福島原発事故、最悪レベル7に

現代人のカルテ
知っておきたい「病」の話
社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平
212

平成23年3月11日、日
本は世界で唯一の「被爆
国」から世界一の「原発
犯罪国」になってしま
いました。4月12日、政府
は東京電力福島第一発
所1号機の事故につ
いて、原子力施設事故の
深刻度を示すINES
(国際評価尺度)で、最
も深刻なレベル7に相
当するレベル7に相当
するレベル7を発表しま
した。
レベル7は過去には1
986年(昭和61)4月
26日午前1時23分に発
生した旧ソビエト連邦ウ
ライナ共和国チェルノ
ブイリ市にあったレーニ
ン原子力発電所第4号炉
の事故のみでした。
1999年(平成11)
9月30日のJCO臨界事
故でレベル4、1995
年(平成7)12月8日の
もんじゅナトリウム火災
事故でレベル1です。今
レベル7という状況がど
のようなものか考えるの
が、アメリカ大使館には
「何とか原発を止めてく
れ」と嘆願する日本人が
あつと絶たないというこ
とを、大使館関係者から
聞きました。政府、東京
電力では今回の事態を取
捨する力はないと多くの
日本人が思っているの
です。また、今回の原発事
故に対して損害賠償を求
める動きも各国で起り
つつあります。
いすれにしろ原発問題
は手断を許さない状況に
あるのは確かです。
ただ、私たちはこの国が
な国として見られていま
す。「さあたつては人
体に影響はない」とい
う言葉はうのみにし
ては日本人だけな
のです。
医療の世界では
情報開示が今日の
キーワードな
ですが、社会、政治
の世界では情報隠
蔽が常識のよう
です。
東北のある地域
が、体内に放射性物質
が入ると活性酸素が増
加し、結果的にガンの誘
因となります。それを防
ぐ、味噌や玄米には活性
酸素を抑制する働きが
あります。体内に放射
性物質が入ると活性
酸素が増加し、結果
的にガンの誘因とな
ります。それを防ぐ
働きがこれらの食品
にあるのです。
徒に恐れることなく、
また力を合わせれば何
かなるという精神論で
乗り切れると楽観視す
るのではなく、本当の
情報を入手して冷静
に行動する
ようになりたいです。

精神論では乗り切れない まず、本当の情報を入手しよう

徒に恐れず、楽観視せず冷静に行動を

徒に恐れず、楽観視せず冷静に行動を