

仕事の中に「感動」を！（18）

～ 初対面との方との交流 ～

◇信号無視による自転車事故

今月初めの水曜日に、お客様から事故報告の電話が『OSS』に入りました。

私立高校がご契約者の「こども総合保険」に加入されている女子生徒の保護者（お父様）Iさんからのご連絡でした。自転車で走行中の娘さんが“信号無視”をして交差点に進入したところ、青信号で直進して来たバイクに衝突したというものでした。双方ともおけがをされており、相手のバイクも壊れているという状況でした。

◇電話での対応

事故の電話を受けたのは、弊社“事務リーダー”の草川でした。私自身は外出していましたので、その日は草川から経過の報告を受け、受け答えをアドバイスしただけでした。途中、草川から「私との電話でのやり取りを通じて、Iさんが不満を感じられているようです。『あなたでは話しにならない。』というようなことも言われています。所長から電話してもらえませんか。」と言われました。ですが、直後にお客様とのアポが迫っていたこと、また私自身が事故の詳細を承知していない中で電話しても進展しないと判断しました。ですので、草川には「『明朝連絡させます。』とお伝えしておいて下さい。」と話しました。

翌水曜日の朝、事故の詳細を草川から聞いた上で、Iさんにお電話しました。「事故の進め方の詳細をご説明に上がりたいのですが…」とお伝えしたところ、「警察の事情聴取が終わってからにしてほしい。終わり次第、こちらから連絡します。」とのことでした。

その週の土曜日の午後に、私どもの留守番電話にIさんから「本日、事情聴取が終わりました。連絡を頂けませんか。」との伝言がありました。こちらから電話をし、「できるだけ早い方が良いと思っています。明日の日曜日はいかがでしょうか。」とお話し、翌日にIさんの職場をお訪ねすることになりました。

◇実際にお会いして

日曜日の午前10時に初対面のIさんの職場に伺い、名刺交換をしたところ、その会社を経営されている社長さんだということが分かりました。実際に娘さんの事故の状況を詳しくお聞きしました。通学途上での事故で、学校に遅れそうになったので慌てておられたことも伺いました。ご加入頂いている「こども総合保険」の補償の中で、今回の事故でお役に立つものは「個人賠償責任」と「傷害（通院）」でした。補償の内容とお相手との話しの進め方をアドバイスさせて頂きました。また、お子様のおけがについては、私どもの保険以外に、「学校安全会」や「自賠責保険の被害者請求」などが対象になる可能性があることを、事前に準備した資料を用いて説明させて頂きました。

こちらの対応を評価して頂けたのか、Iさんからは次のような発言がありました。

「土曜日に留守電を入れた際に、電話がかかってくるのは月曜日だろうと思っていました。また、今回の事故については、電話だけでの対応だろうと考えていました。ですので、当日電話がかかってくるのは、次の日にこうしてお越し頂けるとは正直驚きました。」「草川さんに失礼な言動があったことをお詫びしておいて下さい。」

私から「『OSS』の経営理念は“お客様に安心をお届けする”ことです。今回も、その理念に沿って行動しただけです。」とお話しさせて頂いたことから、お互いの会社経営について、話しが展開して行きました。お話しの最後に、Iさんから「相手の方にお詫びに伺った方が良いでしょうか。周囲に相談したところ、全員に反対されたのですが…」と相談を受けました。Iさんとの会話を通じて、お相手の〇〇さんも常識的な方に思われましたし、また、Iさんご自身がお詫びに行けていないことでモヤモヤされているように感じましたので、「ぜひ行かれた方が良いでしょう。それも、できるだけ早く、娘さんも一緒に行かれたはいかがでしょうか。」とアドバイスさせて頂きました。話しが盛り上がり、夢中になっていたため、時間があっという間に経っていました。Iさんの事務所を後にしたのは、訪問から4時間以上経過した、14時過ぎのことでした。

◇御礼のFAX

その日の夕方、事務所に戻って作業をしていた私宛に、IさんからFAXが届きました。以下はその内容です。

本日はお忙しいところ、ありがとうございます。

この度は岡武さんと面会が出来た事で、私自身何か忘れていた物を取り戻すことができ、本当に良かったと思います。

あれから事故当事者の〇〇さんへのお見舞いを素直な気持ちで行くことができ、感謝しております。又、相手様にも思いが伝わったみたいで、清々しい気持ちで帰れました。今後、もうしばらく事故の後始末は続きますが、御指導宜しくお願い致します。

追伸 御社の草川様への発言につきまして、謝罪のほどお願い致します。

I. Y

このFAXを拝見して、とてもうれしい気分になりました。初対面の方でも、こちらが正対すれば、深く思いを交わすことができるということ実感した出来事でした。

岡武和暁

保険のOSS代表取締役

京都市山科区音羽前田町52-1

TEL 075-502-8451(コマルニハヨコイ)

okatake@oss-ins.jp