

仕事の中に「感動」を！（５）

～「顔」が見えるサービスでお客様に「安心」を～

◇『OSSだより』の最新号から

私どもでは年に２回、お客様向けの情報誌『OSSだより』を作成しております。以下はその『OSSだより』の最新号からの抜粋です。お客様であるＹさんから、自動車事故について、記事を寄せて頂いたものです。

自分の生活を守ってくれる『OSS』！ 団体職員 Ｙ、Ｍ

先日、妻が自動車事故に遭いました。自動車を運転していたところ、脇道から合流してきた相手車が、直後にＵターンをするという形態の事故でした。妻から、私の職場に電話がかかってきましたが、泣いてばかりで要領が得ません。慌てて事故現場に駆けつけたところ、愛車が一回転して大破していました。また、私が到着後、妻は救急車で病院に搬送されました。（結果的に、妻は大きなケガではありませんでした。）

事故の現場から『OSS』に電話をかけました。スタッフの草川さんが対応して下さったのですが、動揺している私に「落ち着いて下さいね。」と優しい言葉をかけて下さいました。また、当日の夜には岡武和暁さんが、自宅を訪ねて下さいました。岡武さんも「奥様のお身体は大丈夫ですか？」と気遣って下さいました。その後、今回の事故状況や現場を確認してもらい、今後の交渉の進め方をアドバイスしてもらいました。

相手の自動車保険は、最近よくマスコミで宣伝している保険会社でした。ただ、担当者は事務的な対応に終始し、全て電話やメールでのやり取りで、解決までに一度も顔を見ることもありませんでした。相手の方も、自分の保険会社からは杓子定規の内容を電話で告げられるだけで、心理的な負担もかなり大きかったように思われました。一方、『OSS』からは必要な時に適切なアドバイスがあり、困った時にもきちんと連絡が取れました。また、最終的に、私どもが願っていたような解決にまで、きちんと導いて下さいました。保険会社との協力体制も含め、『OSS』の“総合力”のようなものを感じました。これは事故に遭って、初めて実感できるものでした。今回の事故を通じて、「『OSS』の保険は自分の生活を守ってくれる！」と心から思いました。交通事故はもう懲り懲りですが、これからもよろしくお願いします。

◇「交渉」の詳細

事故当事を振り返って見ましょう。当日の夜、私はＹさん宅を訪ね、事故状況を詳細にお聞きしました。また、翌日には事故現場を訪ね、現場の様子を写真に取り、保険会社の担当の社員さんに報告しました。上記の事故の相手保険会社は、通販の損保会社でした。保険会社間のやり取りの中で、当方は無過失を主張、相手保険会社はＹさんにも過失があると主張してきました。幸いＹさんの自動車保険には、「車両保険」「弁護士費用特約」が付加されていたので、私どもの保険会社の全面的なバックアップを頂くことができました。

相手保険会社との交渉を通じて、その杓子定規な対応に立腹されたＹさんは、相手の方と直接お話しされることにされました。私どもでは交渉の進め方等について、具体的なアドバイスをさせて頂きました。結果、相手の方もＹさん側には過失がないと認めて下さり、当事者間で０：１００の示談が成立しました。

◇「顔」の見える安心感

この事故の途中、私はＹさんの下を訪ねたり、Ｙさんと電話でお話ししたり、メールでやり取りさせて頂きました。また、保険会社の損害担当の社員さんとも、入念に打ち合わせを行いました。それが『OSSだより』のＹさんの文章につながったのだと思います。私自身、この事故を振り返って見ますと、やはりお客様の「顔」が見えることが、代理店の最大の強みだと実感しました。よく存じ上げているお客様を、何としても守りたいとの強い思いこそが、お客様の安心感につながるのだと感じています。「保険」とは、「補償」「保障」という目に見えないサービスを提供する商品です。だからこそ、この“顔の見える安心感”を大切に行きたいと考えています。

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