



在青の事業所 初の受賞！！

第18回企業電話応対コンテスト “優秀賞”

アイペット損害保険株式会社

青森事業所コンタクトセンター 様



■受賞理由

- ・説明時、短文で組み立て整理して話すため、非常に分かりやすい
- ・業務知識を簡潔に伝えておりスマートな対応
- ・声の表情が穏やかで優しいため安心感がある
- ・謝辞のタイミングなど、お客さまに対する配慮がある

詳しくは、アイペット損害保険株式会社のホームページ

<http://www.ipet-ins.com/info/2020.html> をご覧ください。

■参考(ペット保険とは)

犬や猫などのペットの医療には人間と違って公的健康保険がありません。

人間なら、健康保険に加入していれば、診療費も薬代も約3割負担ですが、動物の場合は100%自己負担となります。

ですから、治療が長引いたり手術が必要な場合にはかなり高額の治療費がかかってしまうことがあります。

ペット保険とは、大切なペットが病気やケガで診療や手術を受けた場合に、かかった費用を限度額や一定割合の範囲内で補償する保険です。

※裏面もご覧下さい

企業電話対応コンテスト参加事業所紹介：アイペット損害保険株式会社様

ユーザ協会では、ももし検定の導入・電話対応コンクール等へ積極的に参加し、CS向上に努めている企業様を紹介していきたいと思っております。

今回は、企業電話対応コンテスト、電話対応コンクール等へ積極的に参加されている「アイペット損害保険株式会社」様をご紹介します。

各企業様の取り組み内容をご参考に、CS向上にお役立て下さい！

コンタクトセンター長・野島様へのインタビュー！

○会社の理念等について教えてください。

当社は“ペットとの共生環境の向上とペット産業の健全な発展を促し、潤いのある豊かな社会を創る”という理念のもと、2004年に創立して今年で10周年を迎えました。

ペットの社会的地位を向上させるための取組を積極的に推進し、豊かな社会の創造に寄与していく努力を積み重ねております。

○企業電話対応コンテストに参加したきっかけは？

お客様とよりよい関係を築けるように社内でも知識研修や発声トレーニングを行い、また企業電話対応コンテストの審査基準を参考にしながら月次評価を行っています。

しかし、あくまでも内部的な評価のため、年に一度の健康診断として外部からキッチリ評価してもらう仕組みを作り、お客様目線から対応レベルを向上しようということでスタートしました。

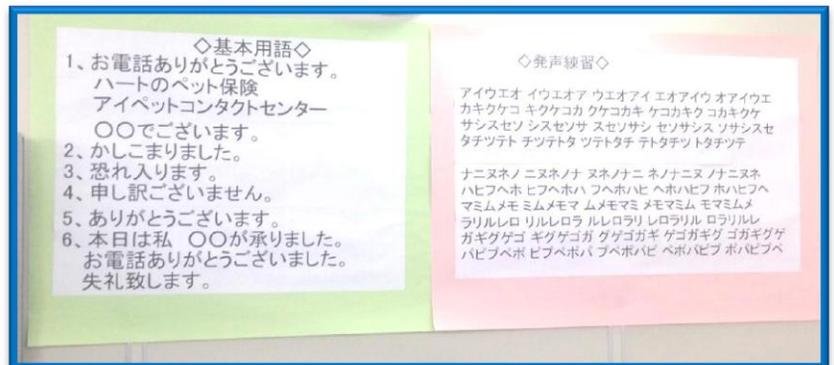
今回は2回目のチャレンジですが、スタッフの意識も格段に変化してきております。

○今後どのようにレベルアップしていきたいですか？（目標）

ペット保険会社としてはお客様対応レベルを向上し、業界トップを目指します。CSに関しては、業種関係なく比較されている現状がありますので、青森から日本一を目指して取り組んでいきたいと考えております。



事業所紹介



アイペット損保は本社（東京・六本木）を基点として、青森事業所、東日本営業部、中日本営業部、西日本営業部等全国9拠点で展開している。特に青森事業所はコンタクトセンター機能として、全国のお客様からのご相談を一手に対応する重要拠点として位置付けられている。

受賞に関する詳細は、アイペット損害保険株式会社のホームページ <http://www.ipet-ins.com/info/2020.html> をご覧ください。