

必見!

苦情 Case Study 2025年度 第3号

今回は、「アフターサービス関係」の苦情を分析しました。

実際にお客さまよりいただいた「コエ」を元に分析していますので、内容をご確認いただき、お客さまへのアフターフォロー強化につなげましょう。

分析結果

なぜ今回「アフターフォロー」関連の苦情を取りあげるの?

苦情全体の件数は大幅に減少しているものの、「アフターフォローがない」といったアフターフォロー関係の苦情は減少幅が小さく、依然として課題となっています。四半期別の推移を見ると、2024年度は順調に減少していましたが、2025年度第一四半期には苦情件数が増加しました。

2025年度発生した「アフターフォロー関係」苦情のうち、約25%ほどの契約が解約となっています。



新契約お申し込み時だけではなく、定期的にアフターフォローを行い、「お客さま満足度の向上」に向けて取り組みましょう！

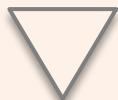
Case 加入の時は熱心だったが、その後なんのフォローもない

申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ C Cでコール解約を受付 解約理由を伺ったところ、「加入後何もフォローがないので見直す」と申出
事実確認	<ul style="list-style-type: none"> ✓ コール解約を受け付け、営業店へお客さまの声移管 (お客さまへの折返しは必須ではないが、事実確認と再発防止のため) ✓ 担当の募集人は退職済みのため、事実確認不可 ✓ 代理店から担当者変更の手紙は送っていたが、電話でのアフターフォローはしていなかった ✓ 営業店担当者からお客さまへ連絡し、ヒアリングしたところ、 <u>「加入後、電話でのフォローがなかったので見直そうと思った」とのこと</u>
結果	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 解約となった ✓ 苦情対応終了まで、17日を要した (代理店担当者は退職済みであり、営業店担当者からお客さまへ電話するも繋がらず、お話できるまでにかなりの時間を要した)
未然防止策	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 募集人が退職済みの契約については、代理店内のルールに則り、新担当者が誰（どこ）であるか、明確にお客さまへ分かれるよう伝える ✓ 定期的に、アフターフォローを実施する

ま と め

アフターフォローを怠ると…

「契約したまま放置されている」
そんな不安が、お客様の不満や苦情につながります



- ・代理店、募集人への信頼が揺らぐ
- ・現代の生活環境やニーズにそぐわない
- ・今の担当が誰か分からぬ

だからこそ、定期的なアフターフォローが大切です！



対 策

- ◆ 1年に1度は、お客様へアフターフォローを行いましょう。
 - ・MYひまわりや各種サービスのご案内
 - ・「住所や電話番号、家族構成にお変わりはないか？」
 - ・「請求漏れはないか？」
 - ・「保障内容について、何か気になることはないか？」
- ◆ いつ頃お客様に連絡するか、ルールを決めて、着実に実行しましょう。
<例>
 - ・誕生月やその1か月前
 - ・契約応当月やその1か月前
 - ・総合案内の発送時期
 - ・控除証明書の発送時期
- ◆ 加入時から連絡をとっていない、何年も連絡をとっていないお客様はいませんか？
 - ・募集時の担当者が退職済の契約
 - ・代理店の合併等により、契約移管した契約



生命保険は契約して終わりではありません

生命保険の「アフターフォロー」とは、ご契約後もお客様の人生の変化に寄り添い、保障内容の見直しやご相談を継続的にサポートすることです。

保障内容の最適化	ライフステージや医療制度の変化に合わせて、必要な保障を常に確保できます
安心感と信頼感の向上	定期的な連絡や相談があるので、「ちゃんと見てくれている」という安心につながります
給付金や手続きのサポート	給付金や手続きのサポート→万が一のときに、スムーズに保険を活用できるようになります
情報のアップデート	新しい商品や制度の情報をタイムリーに受け取れる

ご契約後のアフターフォローこそが、保険の価値を最大限に活かす鍵です。
また、定期的なアフターフォローが、お客様の安心と信頼を育てます。
これからも、安心と信頼をお届けできるよう努めましょう！