

お客様のこえ②

お客様より、「更改手続きの対応が遅く、また担当者が変わった挨拶もなく、引き継ぎがしっかりできているのか」とのお叱りのお電話をいただきました。

満期対応の遅れと引き継ぎ事項漏れが今回の発生原因であると確認し、お客様へお詫びの上、次回の満期更改は、2 か月前に案内を行うこと、本件に関しては引継書に記載し、今後担当者が変わっても同様の対応ができる体制にしていくことを伝えご了解をいただきました。

