

損保で使う「クレーム」

苦情ではなく保険金請求の常用句

どの業界にも独特の言い回しや隠語はあるもの。損保では、事故の保険金請求を「クレーム」と表現することもその一つでしょう。

研修生の頃のカリキュラムにクレーム研修がありました。業界初心者の私は、当然にクレーム＝「苦情」と認識していましたので、「損保では事

…ん。

一期

「ほけん」「あんしん」「50音締了の“ん”」

株式会社一期(いちご)保険事務所
代表取締役 石井 裕二
HP▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

しまう失敗をします。意味をミスリーディングされ、「苦情のつもりではない」と言葉になくとも、心外な思いをされたかもしれません。

顧客サービスにおいて、

さて、台風シーズンはやや山を越えたのでしょ。この時期、慎重を期すクレームが雨漏りの被害で、対応を間違えるなど「何のための保険だ」と二次クレーム(苦情)となつて泥沼化する。 「雨漏りについて説明を受けていない」と、崖っぷちに立たされる事態にもなりかねません。

代理店の皆さまには蛇足となりますが、火災保険の主旨、請求の意図、商品やサービスについて、

雨漏りは状況で保険対象に 結論を急がず、原因の究明が大切

さて、台風シーズンは、雨漏りの被害は、ほとんどこのケースで保険金の支払対象になりません。そもそも雨漏りは建物の老朽化による原因が多く、予測できた被害といえますから事故性に欠けてしまう訳です。

とはいえ、事故性の判断は難しいものです。例えば、台風などで建物の損傷を伴う場合は、雨漏りの被害も保険の対象となる場合があります。うん、こ

損害を被り、その代償(当然の権利)があることや回復を求める行為で、「商品が破損していた。交換してほしい」などで無形の商品である保険には例が少なく、強い交渉力は「証券の記載内容が誤っている。訂正してほしい」くらいでしょうか。このカテゴリにする損保の事故(保険請求)は、まさにクレーム用語にも思えます。

夢

37

株式会社ドリームパートナーズ
代表取締役 藤本 准一
【HP】http://www.dream-p.jp

みなさんこんにちは。ドリームパートナーズの藤本です。9月もあとという間に終わりの2014年度も上半期が終わり、年間目標に向けて数字の進捗の確認や修正など日々忙しく活動しております。

さて、私事ですが、年に何度か同業の代理店さん向けに講演をさせていただくことがあります。メーカーの社員さんも含めると100名ぐらいになることもありますが、一旦、講演を引き受けたらそれなりに事前準備しなければなりませんし何

年にも何度か同業者者に講演 頑張る仲間や同志は代えがたい

と話をする同業の方が、話の聞き手も代えがたい。新たな取り組みができた。保険という商品を通じて日々どうやってお客様と接し、どんな考えや想いで仕事に取り組んで

現代人のカルテ

知っておきたい「病」の話

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

293

SFOでのフォーラムに参加

11月6、7日にサンフランシスコ(SFO)に30年ぶりに行くことになりました。

20歳代後半にスタンフォード大学で学んでいた頃、休日、SFOのダウンタウンに出発して、靴屋(フロロシヤイムヤツ)の澤芳樹教授らと、どの大統領御用達のメーカーのもの、また、名だたるメンスジョブ(ブルックス・フラサースやJプレスなどのトラッドモラルの店)をうろついてたのが、本当日のこのように思い出されます。

もうひとつの「知」の オリンピックも日本で開催

11月6、7日にサンフランシスコ(SFO)に30年ぶりに行くことになりました。

20歳代後半にスタンフォード大学で学んでいた頃、休日、SFOのダウンタウンに出発して、靴屋(フロロシヤイムヤツ)の澤芳樹教授らと、どの大統領御用達のメーカーのもの、また、名だたるメンスジョブ(ブルックス・フラサースやJプレスなどのトラッドモラルの店)をうろついてたのが、本当日のこのように思い出されます。

クビジネスチャンスとして様々な産業、分野が熱い注目を集め、いろいろ動きを見せています。

あまの知られていないことなのですが日本国政府はこの2020年前後にもうひとつオリンピックを開催します。「知」のオリンピックである「国際科学オリンピック」(ISO)を日本で集

将来のノーベル賞候補養成に注力 各分野での拠点作り政府も腰あげる

国際科学オリンピック(ISO)は世界中の中等教育課程にある生徒を(中・高校生)を対象にした科学技術に関する国際コンテストで、6大会が毎年世界各地で開催されています。

6大会が毎年世界各地で開催されています。

もうひとつの「知」の オリンピックも日本で開催

国際科学オリンピック(ISO)は世界中の中等教育課程にある生徒を(中・高校生)を対象にした科学技術に関する国際コンテストで、6大会が毎年世界各地で開催されています。