

「活躍する地域の代協」

都道府県代協レポートリレー

第31回
高知県代協

スマホアプリによる
代協提携事業について

高知県代協では、お客様対応やお客様満足度アップ、代理店の保険外収益のための取組みとしてさまざまな業者と提携契約を結び取組みを進めています。

提携業者は、自動車修理工場、ロードサービス、レンタカー会社、構造物・建物修理、リース、自動車買取、車検などです。高知県代協の会員となることでこれらの提携業者との連携ができるということは大きなアピールポイントです。

特に利用頻度が高いものがロードサービスとなっています。例えば、大雪などの場合には回線がパンクして電話が繋がらない場合があります。また、お客様が電話で対応していただくにも少し手間がかかる場合もあります。このような時に代理店が事故受けをして業者と連絡することでスムーズな解決ができてお客様満足に繋がります。

自動車修理工場も関係が密になるほど融通も利かされ、結果としてお客様の満足度を高めることができます。また、この修理業者とは24時間365日の運用を契約していることにもメリットがあります。

1、無料代車の手配も含まれています。自費での修理の場合も安く修理ができるという点で提携修理工場への紹介は大きなメリットだと思います。

代車については、レンタカー会社と提携し、お客様の要望に合わせた対応をスムーズに行えます。喫煙・禁煙、代車は自宅か修理工場などの対応は保険会社でも行っているはずですが、先にお客様に要望を聞いておくことで何回もやり取りすることなく代車の用意が可能で、

事故を代理店が受けた時に、レッカー移動は必要か、代車は、修理はどこ？などの情報で代理店から効率よく各業者に手配できるということは、お客様による代理店の価値の向上に繋がります。例えば事故でお客様が困っているときに、レッカーも代車の手配もできているというのは代理店での事故対応やサービスとしてお客様に誇れるものだと思います。

また、道路標識やガードレールなどは、道路を管理している国や県、市町村などで事故対応は複雑な場合もありますが、これらの申請なども行ってくれる業者により手間がかからず解決できます。これらの提携業者へのスムーズなやりとりは、すぐに業者の一覧や住所が確認できて電話対応ができるというスマホアプリを専門業者に作成していただき利用しています。これにより利用する代理店も増えました。

アプリ導入ができない代理店については、高知県代協ホームページ内の会員専用書庫に、提携業者一覧、手数料表、使い方を記載しています。

保険料収入のみの代理店にとっては保険以外の収入が見込めるのは大きいのではないのでしょうか。本筋はお客様対応であり手数料ありきではありませんが、お客様への満足度を高めた結果、収入もあるというのは募集人のモチベーションも上がると思います。

代理店の武器として、自動車保険で自動車の販売から修理、車検、買取までの対応ができる、建築物の修理先の紹介ができるというのは必要不可欠だと思いをサービスを広げていきます。



また、道路標識やガードレールなどは、道路を管理している国や県、市町村などで事故対応は複雑な場合もありますが、これらの申請なども行ってくれる業者により手間がかからず解決できます。これらの提携業者へのスムーズなやりとりは、すぐに業者の一覧や住所が確認できて電話対応ができるというスマホアプリを専門業者に作成していただき利用しています。これにより利用する代理店も増えました。

アプリ導入ができない代理店については、高知県代協ホームページ内の会員専用書庫に、提携業者一覧、手数料表、使い方を記載しています。

保険料収入のみの代理店にとっては保険以外の収入が見込めるのは大きいのではないのでしょうか。本筋はお客様対応であり手数料ありきではありませんが、お客様への満足度を高めた結果、収入もあるというのは募集人のモチベーションも上がると思います。

代理店の武器として、自動車保険で自動車の販売から修理、車検、買取までの対応ができる、建築物の修理先の紹介ができるというのは必要不可欠だと思いをサービスを広げていきます。