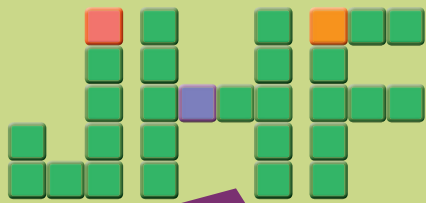


教えて!



教えてくれた人

スーパーバイザー
(お客さまコールセンター歴11年)
佐々木 絵美 (ささき えみ)



管理者
(お客さまコールセンター歴7年)
染谷 久代 (そめや ひさよ)

質問箱

Vol.15

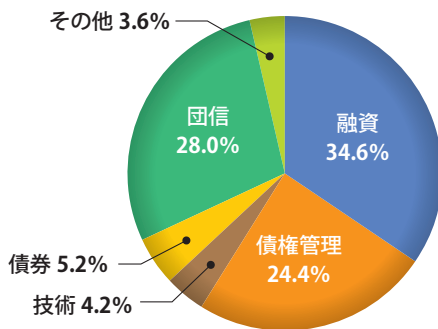
住宅金融支援機構のこと、何でもお答えします!

お客さまコールセンターって、どんなことをしているの?

A1 コミュニケーターは、フラット35などの融資、債権管理、団体信用生命保険、住宅の技術基準、当機構が発行する債券など非常に多岐にわたる分野について、個人のお客さま、住宅事業者、金融機関などの方からのご照会に日々電話で対応しています。

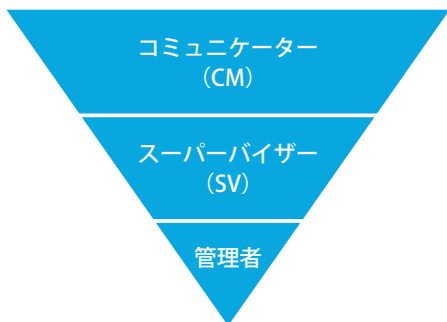
お客さまの立場に立ち、親身になった対応を心がけるとともに、お客さまからいただいた様々な声を業務改善に活かしています。

入電割合 (平成30年8月)



Q2 より良い電話対応のために取り組んでいることは?

A2 コミュニケーターが、主に電話対応しています。適宜スーパーバイザーがお客さまとの会話中に内容を聞き取り、コミュニケーターにアドバイスをしたり、対応を代わることもあります。また、新人研修や勉強会などを開催し、電話対応品質の向上に取り組んでいます。



Q3 最近時の電話照会で特に印象に残ったことはありますか?

A3 今年度は、西日本豪雨災害、大阪北部地震、台風21号、北海道胆振東部地震など未曾有の災害に見舞われています。

コールセンターには、被害に遭われた方から、「マンションのエントランスに土砂が入り込み出入りできない状態。隣が山で土石流が流れてきている。今後不安なので新たに住宅を購入したい。」

「怪我をしまい、今後の返済が不安。」
「フラット35を借り入れてして建設したばかりなのに、浸水被害を受けた。返済中でも借入れ出来るローンはないか。」
などの非常に切実なご相談を承っており、コミュニケーターはそれぞれ状況の異なるお客さまおひとりおひとりの心情に寄り添い、真摯に対応させていただいています。

最初はお借入れが出来るか心配していたお客さまのご相談の内容が、融資条件の確認、借入申込書の送付依頼、その後借入申込書の書き方や今後の手続きについてのご質問・・・とお客さまのお手続きが進んでいることがわかると、コールセンターとしてお客さまの復興の一助を担っていると実感します。

お気軽に
お問い合わせください!

お客さまコールセンター

☎ 0120-0860-35 (通話無料)

営業時間9:00~17:00 (祝日、年末年始を除き、土日も営業しています)

※ご利用いただけない場合 (PHS、海外からの国際電話など) は、次の番号におかけください。[通話料金がかかります。]

☎ 048-615-0420

皆さまから「相談してよかった」と思っていただけコールセンターを目指しています!

