

Эксперты Центра разработки и внедрения клиентских сервисов «Росгосстраха» проанализировали вопросы, которые клиенты попутно задают сотрудникам колл-центра, обращаясь в компанию по страховым темам. Причем со страхованием эти вопросы или не связаны совсем, или связаны опосредованно.

Так, выяснилось, что чаще всего дополнительные вопросы операторам колл-центра задают женщины. Самыми востребованными (32% обратившихся) оказались консультации по налоговому вычету, причем 72% обратившихся составили представительницы слабого пола. Заинтересованность в налоговой привилегии при оплате лечения, дополнительного обучения для детей и покупке квартиры проявляли люди в возрасте 35-56 лет. И, судя по диалогу, для некоторых из звонивших эта информация оказалась новой, что говорит об относительно низкой осведомленности населения о налоговых привилегиях.

Следующие по популярности с показателями по 20% стали вопросы, связанные с автомобилями — покупка или продажа, а также подготовка транспортного средства к зимнему/летнему сезону. И вопросы, касающиеся социальной помощи на погребение. В частности, интересовал размер компенсации и название организации, в которую за ней следует обращаться — эти вопросы, как правило, задают клиенты компании, застраховавшие свою жизнь, а также оформившие страховку от несчастного случая. По этим вопросам чаще всего звонили клиенты из ХМАО, Москвы и Подмосковья, а также Татарстана, причем из обратившихся по социальным выплатам женщины составили 70%. И только 10% женщин обратились по вопросам, связанным с транспортными средствами. В целом возраст звонивших автовладельцев — 23-54 года, чаще всего звонили автомобилисты из Башкортостана, Московского региона и Новосибирской области.

18% вопросов были связаны с темой безопасности, в том числе с сохранением самого ценного, что есть у людей — жизни и жилья. Эти темы большее интересовали мужчин — 90% от общего числа звонивших, в первую очередь, из Москвы и Подмосковья, Башкортостана, Свердловской и Иркутской областей. По жилью чаще всего задавали вопросы, как обезопасить строения от пожаров, как можно уменьшить ущерб и какой порядок обращений в случае пожара.

Порядка 10% звонков были связаны с путешествиями. Чаще всего звонили клиенты в возрасте 31-47 лет, при этом 70% обратившихся составили женщины. Их интересовало, какие необходимо предпринять действия до отъезда, что может пригодится в дороге и какие лекарства обязательно должны быть в аптечке. Причем обращались с этими вопросами звонившие задолго до даты самого путешествия.

«Мы видим, что пилотный проект по расширению функционала колл-центра компании себя полностью оправдал, — говорит директор Департамента управления взаимоотношениями с клиентами компании «Росгосстрах» Светлана Бери. — Клиенты «Росгосстраха» могут по телефону задавать вопросы и получать исчерпывающую информацию по самым разным темам, которые напрямую, казалось бы, даже не связаны со страхованием. При этом каждый раз мы просим клиентов оценить оказанную специалистами нашей компании консультацию и с уверенностью можем констатировать, что средняя оценка растет: на сегодняшний день она составляет 9,2 балла по десятибалльной шкале. Мы рады, что можем оказать людям такую информационную поддержку, тем самым помогая им в решении их вопросов и одновременно повышая их лояльность по отношению к компании».

Википедия страхования