

На CX Fintech Day, крупнейшем Форуме лидеров финтеха в Москве, состоялась панельная дискуссия на тему выстраивания единой CX-стратегии, в которой будут довольны и клиенты, и сотрудники, и искусственный интеллект. Евгений Ильин, Член Правления и операционный директор Росгосстраха, рассказал о корпоративной культуре страховой компании с фокусом на клиента, о роли обратной связи и почему ценности клиентского сервиса важно транслировать каждому сотруднику.

По словам Евгения Ильина, построение внутренней культуры общения с клиентами — это долгий процесс, который начинается отнюдь не в сервисных подразделениях. Основная задача лежит на HR: именно они формируют единое понимание того, что забота о клиенте — часть корпоративных ценностей. Компания может разработать идеальные стандарты общения, которые не будут работать, пока сами сотрудники не пропустят их через себя, не примут и не начнут транслировать.

Отдельное внимание спикер уделил важности замыкания обратной связи. Если клиент нашёл время описать проблему, компания должна вернуться к нему с ответом и показать, как полученный отзыв помог ей улучшить свои процессы. Такая работа формирует доверие и усиливает CX-культуру.

Ещё один принцип, на который делает ставку в том числе Росгосстрах, — расширение полномочий сотрудников, работающих с клиентами. Возможность выйти за рамки регламента помогает находить решения в нетипичных ситуациях и проявлять необходимую эмпатию. Евгений Ильин также подчеркнул, что эмпатия — это навык, который не всем людям дан от рождения, но который можно развить целенаправленно и постепенно. Однако для ускорения результата имеет смысл применять практики внедрения специальных скриптов, делающих эмпатию регулярным инструментом. И сегодня этот навык нужно наращивать не только у сотрудников, но и у цифровых помощников, поскольку искусственный интеллект становится полноценным участником взаимодействия с клиентом.

«Страхование – это бизнес с важной особенностью: клиент приобретает у нас не столько конкретный продукт, сколько уверенность в защите, безопасности и поддержке в гипотетической сложной ситуации. Соответственно мы взаимодействуем с людьми в двух полярных состояниях. Первое — когда клиент спокоен и ему просто нужно уточнить базовую информацию (узнать номер полиса, рассчитать тариф, внести

изменения в документ и т.п.). И второе — если произошло страховое событие и человек находится в состоянии стресса, — рассказал Евгений Ильин. — В первом случае нужна скорость и четкость, и искусственный интеллект отлично справляется с рутинными задачами, где отлично помогают чат-бот и автоматизированные сценарии. Однако в стрессовой для клиента ситуации необходим не робот, пусть даже самый быстрый и эффективный, а человеческая поддержка и участие. По статистике РГС, 78% таких клиентов готовы ждать на линии дольше 6 минут, чтобы поговорить именно с человеком».

«Мы внедряем искусственный интеллект не для замены специалистов, а для того, чтобы разгрузить их. Технологии берут на себя простые вопросы, а время сотрудников высвобождается для тех клиентов, которым важно живое общение и квалифицированная помощь», — резюмировал Евгений Ильин.

Википедия страхования, 15.12.2025 г.