

お客様対応基本方針

当社は地域に根差し、「すべてはお客様のご安心のために」を基本方針として、地域から求められる代理店を目指します。

1. 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客様の希望に沿う補償内容を提案します。
2. 当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを知るため、お客様の声の収集を積極的に行います。
3. 当社は、災害等が発生した際、被害にあわれたお客様に寄り添い、迅速な事故対応に努めます。また、情報を積極的に発信してまいります。
4. 当社は、法令遵守はもとより、高い倫理観をもって行動し、お客様への対応してまいります。

重要業績評価指標（KPI）

私たちはお客様へご満足いただけるよう下記の KPI を設定し、実現できるよう努めてまいります。

1. 私たちはお客様へ早期に証券をお受け取り頂けるよう、更改について、満期前 28 日前までの更改手続きを完了できるよう努めます。
前年度実績 → 早期更改率 60%
目標とする指標 → 早期更改率 85%以上
2. 私たちはお客様のご要望にお応えできるよう、保険会社が実施するアンケートの回収に努めます。
前年度実績 → アンケート回収率 3%
目標とする指標 → アンケート回収率 10%以上
3. 私たちは、お客様へ保険募集行為、事故対応、その他ご説明等にて、お客様へ直接可能な限り、面談にて対応致します。
前年度実績 → 対面ナビ率 48%
目標とする指標 → 対面ナビ率 80%以上
4. 私たちはお客様の適切な情報提供等を行うにあたり、適切な研修を行い、情報を発信できるように努めます。
前年度実績 → 28 回
目標とする指標 → 36 回
5. 私たちはお客様の安心安全なドライブライフの為に、ドライブレコーダーのご付保をすすめてまいります。
前年度実績 → 付保率 3.7%
目標とする指標 → 付保率 8%以上