

お客さま本位の業務運営方針

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、「地域に根ざし、皆様に愛される代理店」を目指していきます。

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします	当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします	早期更改 85%以上	86.2%
2	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、お客さまの求める補償内容を提案します。	新モデルを活用し丁寧に手続きをいたします	90%以上	94.5%
3	当社は、契約手続きに際し、お客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。	生損保多種目販売にて お客様への最適提案を行います	30%以上	個人：11.2% (法人：44.4%)
4	当社は、お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。	始期前証券作成率で管理していくとともに、お手続きがスムーズなクレカ払・ネット口振にて管理を行っていきます。	始期前証券 95%以上 クレカ払 10%以上 ネット口振 40%以上	始期前証券：97.7% クレカ：10.4% ネット口振：29.1%
5	当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。	ホームページにて定期的にお客様へ情報提供を行い、いつでも対応できるようチャット利用を行います	年4回以上更新 20件以上	HPの整備（更新は1回） 0件
6	当社は、事故対応のプロとして迅速な事故解決に努めるとともに、地域の優れた整備工場を紹介し、お客さま満足度の向上を目指します。	Driving付帯の向上を目指します	15%以上	ドライビング9.3%