

お客さま本位の業務運営

- 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ついてもお答えします。
- 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。
- 3、 当社は、契約手続きに際し、お客さまからの、情報、要望を伺い、最適なプランのご提案をします。
- 4、 当社は、地域のリスクマネジメントとして、ご契約後も十分なアフターフォローに努めます。
- 5、 当社は、お客さまが抱える日常生活のお困りごとに対し、提供している専門家のネットワークを提供することで、安心をお届けします。
- 6、 当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する重要な情報をわかりやすく提供します。
- 7、 当社は、お客さまに満足していただけるように「お客さま第一主義」をモットーに、常に努力し地域の発展に貢献します。

宣言を定着させる為の評価指標（KPI）

指標 1：社員教育の推進

お客さま第一主義の精神を習得する為の社員研修を年間を通して実施します。

- ・コンプライアンス研修（年間 12 回）
- ・品質向上研修（年間 12 回）

指標 2：お客さまアンケート KPI(品質指標)目標

→NPS + 5 Pt

→回答率 25%

→アンケート満足度 80%

- ・お客さまに選ばれる代理店となるために体制整備や人材力など総合的な見直しを進めてまいります。
- ・お客さまのもとに証券が素早く届くように、28 日前早期更改を心がけます

指標 3：事故対応（自動車・火災）KPI（品質指標）目標

→対応 NPS 100%

→事故対応窓口 100%

- ・事故対応時の連絡先の案内を徹底して行います。かけつけれる現場には、いち早くかけつけ、お客さまのサポートに努めます。