お客さまの本位の業務運営

１．　お客様第一主義

私たちはお客様第一主義をモットーに、お客様の立場にたって、お客様のために何ができるかを考えて行動します。

２．　わかりやすく

私たちはわかりやすい説明で保険の普及に努めます。

３．　迅速かつ親切丁寧に

私たちは常に迅速な行動を心がけ、かつ親切丁寧な対応を心がけます。

４．　信頼

私たちはお客様と保険会社の信頼関係を第一に考えます。

５．　安心

私たちはお客様へ100％の安心をお届けする為に、ご契約後も十分なアフターフォローに努め、お客様を取り巻くリスクに関する重要な情報をわかりやすくご提供します。

６．　笑顔

私たちは何時でも笑顔を大切に、気軽に何でも相談される存在を目指します。

７．　地域に貢献

私たちは地域の方々にも満足していただけるよう常に努力し、地域の発展に貢献し

～宣言を定着させる為の評価指標（KPI）～

モバイル！SOMPO 登録

お客様へご契約後も十分なアフターフォローに努める為、弊社から重要な情報を迅速にお伝えし、またお客様からの個人情報等の情報をすばやく安全にいただく為に、保険会社のモバイル！SOMPO の登録をお願いしています。
目標指標：100 件（2024 年度目標値）
2023 年度登録数：20 件

お客様の声からの改善活動（苦情・賛辞・相談の情報共有と再発防止策の策定）

当社は日常の活動を通じ、お客様と真摯に向き合い、お客様からのご意見・ご要望を幅広く取り入れ、その貴重なご意見を業務活動に反映いたします。
目標指標：お客様の声収拾件数 20 件以上(2024 年度目標値)
2023 年度実績 16 件（保険会社が実施するアンケート結果より）

火災保険事故発生時の事故受付窓口割合

最近は災害が日本各地で頻繁に起こっています。私たちはお客様が何かでお困りの時、不安を感じ相談したいとき、そして何より事故に遭われたときに、いつも最初に思い出して頂き、お役に立てる存在になりたいと考えております。
事故や災害にあわれた際、保険会社ではなく、当社に一番にお電話いただき、当社が的確な事故対応をさせていただきます。
目標指標：90％（2024 年度目標値）
2023 年度：81.8％

～関連する取組～

LINE の公式アプリを開設

定期的な情報発信や、日中は忙しくて連絡が取りづらい方々も気軽にマキ保険に連絡をしていただけるよう開設しました。

マキリン新聞を発行

不定期にはなりますが、年に 3 回程発行し、色々な保険に関する情報等をお客様に定期的に発信していきます。

災害時の訓練

災害時の時には地域の方々の為に炊き出し等が出来るよう、年に 2 回程社員一同で「憩いの庭」でご飯を作ったり、発電機を点検したりしています。