

# お客さま本位の業務運営方針

	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。	1か月以上前に更新手続きを完了させます。	早期更改率 90%以上	
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。	お客さまへの対応履歴を記録していきます。	対応履歴入力 月300件以上	
3	当社は、お客さまに安心安全をお届けしご満足いただくために、スタッフ全員の組織力でお客さま対応を行います。	当社のコンセプトブックをお客さまにお渡しし、会社全体でお客さまの安心をお守りすることを伝えていきます。		
4	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各種情報を提供します。	満期案内時、お客さま控え送付時に情報提供を行います。 ドラレコ特約、故障運搬時車両損害特約をご案内します。	ドラレコ付帯率 8% コショソ付帯率 8%	
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。	自動車保険の全契約者にドライバーズカードをお渡します。		
6	当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な事故対応に努めます。	事故時に速やかな状況把握を行うため、現地にも出向き、お見舞い、保険金請求手続き対応を行います。		