

FD 宣言

お客様、本位の業務運営方針

当社は「本物を目指す」の経営理念のもと、お客様に私たちを必要としていただけるよう、質の高い価値のあるサービスを提供するため、取り組み方針は以下の通りです

1. 当社は更新案内について、お客様の不明点など早急にお答えします
また、満期日直前の更改によりお客様に対し、ご心配をかけないよう、早期更改に努めます
2. お客様の理解度や経験に応じて説明内容を工夫します
ご満足いただくために、わかりやすく誤解が生じない表現を心がけ、ご意向や状況確認を行います
3. 保険会社のアンケートや直接対応を通じお客様からの声を幅広く収集します
特に苦情及び不満足に関しては誠心誠意対応し、再発防止案を直ちに検討します
また、社員全員で共有し、業務品質の向上に努めて参ります
4. 当社は迅速な事故対応を努めます。自然災害など発生した際は、被害にあわれたお客様に寄り添い、相手のある事故対応につきましては定期的にお客様と連絡を取り迅速な円満解決に努めます
5. 「本物を目指す」を実現するため、お客様に寄り添った商品を提供できるよう各種研修会の参加し、日々研鑽を積んで参ります

KPI

上記の運営方針を実現する為、当方針の定着を測る指標(KPI)として下記の指標を目指します。

- 自動車保険継続率 90%以上
- 対面によるペーパーレス手続率 70%以上
- 業務連絡会を含む研修参加 年6回以上