

お客様対応基本方針

当社はおお客様本位の業務運営を基本として
「すべてはおお客様の安心のために」
を目指してまいります。

1. 当社のご契約の更新案内について、お客様の不明点などにいつでもお答えいたします。
2. 当社は丁寧な説明を心掛け、お客様のご意向の把握と確認を十分に行い、お客様の求める補償内容をご提案いたします。
3. 当社のご契約手続きに際し、お客様から情報・要望を伺い、最適なプランの提案をします。
4. 当社はおお客様に安心をお届けするために、証券の早期発行に努めます。
5. 当社はすべてのお客様に対し、お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。
6. 当社はおお客様が抱える日常生活のお困りごとに対し、提携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。
7. 当社はおお客様の生活の変化に対し、事前に情報を提供します。
8. 当社はおお客様の万一に備え、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。
9. 当社は災害が発生した際、被害にあわれたお客様に寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために迅速な対応に努めます。

基本方針実現の指標(KPI)

1. 保険証券を補償開始日までにお客様にお届けするための指標……早期更改率
令和2年度末実績 86.7% → 令和3年度目標 90%
2. お客様が継続して当社をご利用いただいている指標……保険継続率
自動車保険 令和2年度末実績 97.1% → 令和3年度目標 98%
生命保険 令和2年度末実績 100% → 令和3年度目標 100%(12か月継続率)
3. お客様のご意向をきめ細かく確認するための指標……新モデル手続き率
令和2年度末実績 93.7% → 令和3年度目標 95%