

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I
1	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供します。	◆対面を基本とした募集	○新モデル手続き率80%以上
2	当社は、契約手続きに際し、お客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。	◆契約手続き時の情報収集 ◆お客さま情報の活用 ◆複写式安心ぐるり360度を活用した情報集	○携帯電話番号取得率85%以上 ○顧客データ整備件数
3	当社は、お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。	◆保険手続きNaviを活用したペーパーレス計上 ◆契約締結後翌日までのD計上送信	○申込みから計上日までの日数3日以内
4	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。	◆会社案内の活用 ◆自社ホームページの活用	
5	当社は、事故対応のプロとして迅速な事故解決に努めるとともに、地域の優れた整備工場を紹介し、お客さま満足度の向上を目指します。	◆過去の事故解決の好解決事例を共有 ◆サービス品質の高い整備工場の紹介	○ODRS入庫台数10台 ○保サ課アンケート回答率
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、速やかに現場に駆けつけ状況把握、お見舞い、保険金請求までの手続き対応を行う	○保サ課アンケート回答率