

お客さま本位の業務運営方針

方針1 当社は、契約の更新・変更等の案内、またご不明点にもスピーディーかつ迅速な対応を行います。

取組み

身近に感じる御案内やアポイント、訪問と言ったあらゆる状況下においても常に安心して頂けるように、お客様とのコミュニケーションを図ります。

KPI		取組状況・成果
早期更改率	93%	88.0%
新モデル 手続き率	90%	92.8%

方針2 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、御意向の把握・確認を十分に行い、お客様の求める補償の御提案、また最善の利益を図ります。

取組み

独自の手順書によるナビゲーションシステム・パソコン、時にはアナログを用い、より分かり易く手順書に従い説明を行います。

KPI		取組状況・成果
レジペイ	50%	0%
ネット 口振	50%	79.0%
スマホ コンビニ	20%	60.6%

方針3 当社業務が、お客様に納得・満足を与えられているか、改善点がないかを振り返る為に、「お客様の声」の収集・分析・改善を積極的に行います。

取組み

対応記録と共に、記録と記憶を辿りながら「お客様の声」に耳を傾けてみます。本当の声を拾いながら月初に収集し、検討会議を行います。お客様の声を追求します。

方針4 お客様の高齢化、並びにデジタル化によって、高齢者対応が注目される中、御意向に沿ったご提案・説明をするため、ご家族同席若しくは複数回訪問を行います。

取組み

70歳以上のお客様に対して、作成した手順書に沿ってご説明を行います。お客様には家族を含めた複数同席を促し、我が社も複数訪問若しくは、複数回訪問を行います。

方針5 当社は、保険外のお客様の日常生活のお困りごとに対して、我が社提携の専門家ネットワークの提供を行い、安心をお届けします。

取組み

保険以外の部分にも対応できるように、弁護士、会計事務所、修理工場、ディーラー、不動産会社、医療、介護施設など幅広いネットワークでお客様にご安心を頂いております。