

# 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	お客さまの生活環境変化の確認・不明点について先にご提案します	余裕ある更改手続き 2ヶ月前のアプローチ	早期更改率 85%	2021年度82.9%
2	お客さまの求める補償内容を確認し、丁寧親切な説明対応をもってご提案します	対面・電話ナビ等の新モデル手続き向上 対応記録の記入と社内共有	新モデル手続率 90%	2021年度86.1%
3	お客さまに満足納得頂けているのか、改善すべき所がないかを確認するため積極的にアンケートをお願いし、収集します	新規更改時、必ずアンケート回答をお願いする 目標回答率30%を目指します	アンケート 満足度 8以上	回答率 2021年17.1% 満足度9.5
4	お客さまの安心をいち早く届けるため、証券の早期発行に努めます	クレカ支払・ネット口振の推進 計上不備を無くす	始期日前証券 作成率 95%	2021年91.5%
5	お客さま事故通報時は、現場駆け付けを第一とします。事故初動から解決までの経緯・内容・保険金額等、早期解決のためにサポートします	つながるドラレコの推奨 サービスセンターとのラインチャット活用 将来保険料シュミレーションの説明	代理店事故 受付割合 85%	2021年度83.2%
6				