

## お客様対応基本方針（FD 宣言）

「親切、迅速、誠実」を基本スタンスとした真摯な姿勢での対応により、お客様とのよりよい関係性を確立します。

また、「お客様の声」をスタッフ間で共有し、保険募集、保険金請求、付帯サービスの改善に反映させることにより、お客様満足度及び信頼度の向上を目指します。

1. 私たちは、お客様の意向を確認したうえで、お客様の意向に沿った補償内容をわかりやすく提案します。
2. 私たちは、「お客様の声」の収集に注力し、保険募集、保険金請求、付帯サービスの改善につなげます。
3. 私たちは、お客様に高い品質でコミュニケーションをとれる体制整備を通じ、お客様満足度及び信頼度の向上に努めます。

2024年9月制定

## プロセス 目的を達成するための数値化できる目標（Key Performance Indicator）

1. 更新案内時、保険会社のお客様アンケートを活用し改善に努めます。

（早期更新率・アンケート回収率）

また、丁寧かつ親切な説明を心掛け意向把握を十分に行います。

（デジタル募集）令和6年3月31日現在

項目	実績	目標
早期更新率	96%	98%
アンケート回収率	3%	8%
デジタル募集	55%	60%

2. 事故・故障等の連絡先、営業時間をわかりやすく案内し、対応状況を定期的にご連絡します。

（代理店事故受付窓口割合）

また、広域災害時、保険金請求がスムーズに行えるようメールアドレスを取得致します。

（携帯電話番号取得率・メールアドレス取得率）令和6年3月31日現在

項目	実績	目標
代理店事故受付窓口割合	76%	80%
携帯電話番号取得率	90%	93%
メールアドレス取得率	46%	55%

3. 従業員に対する教育や研修を継続的に実施し、高い品質の接客に努めます。

（損害保険プランナー取得率）令和6年3月31日現在

項目	実績	目標
損害保険プランナー取得率	総スタッフ8名中 取得者2名	総スタッフ8名中 取得者3名