

## お客様本位の業務運営方針

方針	取組	K P I
<p>原則は対面を基本とし、お客様には必ずアポイントを取る。</p> <p>生損保における契約新規更改手続きでリモートも取り入れ、変動していく時代に合った手続きにて対応していく。</p>	<p>常に新しいシステムを活用した手続きを全員で励行しきちんと説明しご理解いただくまで確認をする。</p>	<p>新モデル手続率(保険手続ナビ・マイページ・携帯QR手続)</p> <p style="text-align: center;">92.9%</p>
<p>メインの補償内容説明においては、基本補償と特約補償で何故必要かを必ず説明する。</p> <p>新規・更新時には見直しを図る。</p>	<p>実際にあった身近なリスクをを説明し考えてもらい必要か否かを必ず判断してもらう。</p>	<p>車両付帯率</p> <p style="text-align: center;">80.4%</p>
<p>お客様へ、早期更改と早期の証券到着にて、安心していただく。</p>	<p>1か月半前より更新の案内をコールし、1週間以内にアポイントを取り、1か月前には手続きを完了する。</p>	<p>早期更改率</p> <p style="text-align: center;">97.4%</p>
<p>自然災害被災の事例を話し、お客様宅の火災保険の補償が適切か否かを丁寧に解説する。</p>	<p>水災補償の要不要・地震保険の必要性を説明し、付加するしないの判断をしてもらう。</p>	<p>地震付帯率</p> <p style="text-align: center;">97.7%</p>
<p>事故対応はどんな場合でも第一優先とし迅速対応をとる。</p>	<p>お客様の事故時には、組織で対応します。尚、事故時にドラレコ未設置のお客様には必要性の説明と設置を勧める。</p>	<p>事故受付割合</p> <p style="text-align: center;">97.5%</p>
<p>全てのお客様に可能な限りの最高品質サービスを提供する。</p>	<p>休日でも夜間でも緊急時には事故対応いたします。全てに於いて迅速・丁寧・的確な対応をします。お客様へ最適な商品・新情報の提供を続けていきます。</p>	<p>アンケート平均評価</p> <p style="text-align: center;">81.7%</p>