

## お客様本位の業務運営方針

方針	取組	K P I
原則は対面を基本としお客様へ必ずアポイントを取る。 生損保における契約新規更改等でリモートも取り入れ、現状に合った手続きにて対応する。	必要な新しいシステムは早期導入し活用していきます。 対面不可状況下や遠距離のお客様への対応として可能な限りリモートを取り入れてまいります。	新モデル手続率(保険手続ナビ・マイページ・携帯QR手続)  91.0%
お客様の意向を重視しつつ、必要な補償や現在のリスクを説明し、何故その補償が必要なのかをきちんと説明する。 更改時には、必ず見直しを図る。	実際にあった事故を取り上げ、車両補償や災害被害の現状を説明し必要か否かを必ず確認します。 そして合理的で最適なプランを提案し、身近によくありうるリスクをカバーできる補償の提案をする。	車両付帯率  82.0%
災害の自然被害事例を説明し、お客様の思う補償に沿っているか否かを きちんと確認を取る。	最新のハザードマップの情報を準備し地震・津波・噴火の危険地域を必ず確認します。 地震保険は建物だけでなく家財のリスク説明も必ずいたします。	地震付帯率  97.1%
お客様へ早期の更新案内を差し上げ、証券到着を確認し安心して頂く。	1か月半前から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か月前には更新の手続きを完了します。	早期更改率  97.3%
事故対応は第一優先とし、迅速対応をとる。	24時間365日事故対応します。 なるべく現場へ駆けつけ対応します。 担当が行けなくとも代理対応可能な体制にしています	事故受付割合  96.4%
全てのお客様に可能な限り最高のサービスを提供します。	休日のお客様の要望にもできる限り臨機応変な対応をします。 全てに於いて迅速・的確・丁寧な対応をいたします。 お客様へ最適で安心していただけるよう常に最新の情報を提供し続けてまいります。	アンケート平均評価  86.4pt