

<お客さま対応基本方針>

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として「地域に根ざし、皆様に愛される代理店」を目指していきます。

1. 当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします。
2. 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償をご提案いたします。
3. 当社は、お客さまに安心をお届けし満足いただくために、証券の早期発行に努めます。
4. 当社は、証券到着後に、お客さまの契約内容に誤りがないか、不明点がないかなどの確認を行います。
5. 当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。
6. 当社は、事故の対応状況を定期的にご連絡し、お客さまの不安解消に努めます。
7. 当社は、事故対応のプロとして迅速な事故解決に努めるとともに、地域の優れた整備工場を紹介し、お客さま満足度の向上を目指します。

<K P I について>

K P Iとは、お客さま本位の業務運営の定着を測る指標です。

当社は、お客さま本位の業務運営を行う上で、その水準及び進捗度、周知度を検証するため、下記のとおりK P I項目を設定し、一定期間ごとにその内容をチェックし、改善に努めます。

※ K P Iとは、key performance indicatorの略で、当方針に達成度を評価するための主要業績評価指標のことをいいます。

K P I 項目

- | | | |
|--------------------------|-----|------------|
| 1. 早期更改率 | ・・・ | 目標 80.0%以上 |
| 2. 対面ナビ率 | ・・・ | 目標 45.0%以上 |
| 3. 申し込みから計上までの日数（自動車・火災） | ・・・ | 目標 2日以内 |
| 4. 代理店事故受付窓口割合 | ・・・ | 目標 70.0%以上 |
| 5. 代理店D R S率 | ・・・ | 目標 10.0%以上 |