

# お客さま本位の業務運営方針

## 『地域に根ざし、皆様に愛される代理店』

方針	取組み	KPI	取組状況・成果
1 当社は、契約の更新案内について、お客様の不明点などにいつでもお答えします	前年度同様早期更改率の基準UPと募集品質の向上と対応の心掛け	90%	ホワイトボードへの28日前の満期日と早期更改日の毎日チェック (成果:87.8% 1月末)
2 当社は、丁寧かつ親切な説明を心掛け、意向把握・確認を十分に行い、お客様の求める補償内容を提案します	口振ペーパーレス、キャッシュレス、ドラレコ付帯のUP	76%	各担当者ごとのお客様提案説明、対応の向上 (成果:口振ペーパーレス71.8% ドラレコ付帯2.7% 1月末)
3 当社は、すべてのお客様に対し、お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を提供します	新種保険販売への意識を持ち、幅広い商品の提案と各種情報の提供を行い、保険料の増率を目指す	対前年比 10%	商品内容の知識と各種情報の収集 (成果:対前年比10.8% 2月末)
4 当社は、契約手続きに際し、お客様から情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします	契約手続き時の情報収集とお客様情報を活用し、2パターン以上の見積書の提示を行う	95%	お客様より幅広い情報を聞き取り、プラン提案 (成果:2パターン以上見積書の提案95%)
5 当社は担当者不在でも品質の高い対応を心掛けます	毎朝の朝礼やミーティングで情報共有などの打合せを行う	年間240回 ミーティング 20回	毎日のミーティングにより成果のチェックを行う (成果:毎朝朝礼100% ミーティング22回 2月末)