

4. お客さま本位の業務運営方針 総括

1. 取組状況 KPIの推移

KPI項目	(単位)	2024 年度目標	2024 年度実績	2023 年度実績	2022 年度実績	2021 年度実績
自動車早期更改率	%	80	88	90.3	90.8	91.5
ペーパーレス手続き率(自動車)	%	95	96.7			
アンケートNPS	Pt	50	59.5	59.5	61.2	
計上完了日数	日	2日以内	1.4	1.4	1.5	1.4
不備率	%	2%以下	1.6	1.6	1.8	1.3
情報提供(HP、公式ライン、インスタグラム)	回	2ヶ月に1回以上	26	13	19	12
代理店事故受付窓口割合	%	90	95	92.5	90.2	93.8

2. 取組状況 取組方針ごと

	取組方針	取組状況
1	当社は、契約の更新時には、時間に余裕のある更改手続きを目指し、早期にお客さまに連絡し不明点などにいつでもお答えします。	1か月前には必ずお客さまに連絡し、余裕を持ったアポイントメントをとるようにします。 会社より提供の早期更改ニュースを利用して各自消込、週の打ち合わせで確認するようにします。
2	当社は、丁寧かつ親切な説明を心掛け、お客さまの保険に対する考えをお聞きし(意向把握)、確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。	契約時には、お客さまの希望に沿った方法で手続きするようにします。 自動車保険については可能なら説明もれがないスマート計上(ペーパーレス手続き)にて手続きするようにします。
3	当社は、お客さまに満足いただけているか、改善点がないかを振り返る為に、お客さまの声やお客さまアンケートの収集を積極的に行い、お客さまの満足度の向上に取り組めます。	自動車の契約時にアンケートを依頼するようにします。(チラシ使用) 対応記録もとに担当外でも、すぐに対応できるようにします。 アンケート結果により、苦情の再発や未然防止に取り組めます。
4	当社は、お客さまに安心をお届けし、ご満足いただくために不備のない申込書を作成し早期計上完了し、証券の早期発行に努めます。	契約手続き後、当日か翌日には計上完了を目指します。 保険会社で計上するものは、すみやかに申込書を支社に提出します。
5	当社は、お客さまの生活変化や日常生活のお困りごとに対して、情報提供を行い、安心をお届けする為に、従業員の知識向上の教育、資格取得に努めます。	従業員の周辺知識の資格取得に、会社として援助し協力します。 従業員で解決できない問題は、提携している専門家のネットワークを提供するようにします。 いつでも相談できるように来店型事務所を設置しています。 HP、公式ライン、インスタグラムで2ヶ月に1回は情報提供に努めます。
6	当社は、お客さまの方が一に備えて、当社の連絡先をお渡しして、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。	契約時に会社案内やドライバースカードをお渡しするようにします。 営業時間外は、転送システムにより24時間連絡を可能にしています。 公式ラインのご案内で、事故センターや当社にすぐに繋がるようにします。