

お客様対応基本方針（お客さま本位の業務運営方針）

当社方針	KPI
当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。	多種目販売率20%以上 DRIVING!付帯率5%以上 地震保険付帯率60%以上
当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間などをわかりやすくご案内します。	代理店事故受付窓口割合 自動車90%以上、火災75%以上
当社は、契約の更新案内について、お客さまのご不明点などについてもお答えします。	自動車保険28日前早期更改率 85%以上
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内容を提案します。	お客様アンケート総合満足度 6以上

