

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	24年度KPI(目標)	24年度KPI(実績)
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。	多項目販売率 20.0% 以上 DRIVING!付帯率 5.0% 以上 地震保険付帯率 60.0% 以上	多項目販売率 20.15% (12月末) DRIVING!付帯率 4.3% (2月末) 地震保険付帯率 46.0% (2月末)
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 90.0% 以上	代理店事故受付窓口割合 自動車 64.5% (2月末累計)
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いつでもお答えします。	自動車保険28日前早期更改率 85.0% 以上	自動車保険28日前早期更改率 67.1% (1月末累計)
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 6pt 以上	お客様アンケート総合満足度 9.5pt (2月末累計)

