

保険業務におけるお客様本位の業務運営方針

方針1. お客様の安心・安全で快適なカーライフを提供する責任を果たします

《具体的な取組み》

保険手続きの際、対面WEB手続きで補償内容を確認し、安心を提供

《KPI指標》

WEB手続き率 75%以上 (2024年度実績 71.6%)

方針2. お客様ニーズに応える商品・サービスを提供します

《具体的な取組み》

お客様ニーズを把握する為、満期の前々月25日までに早期にお客様にコンタクトし、意向に沿った手続きを実施

《KPI指標》

早期更改率 80%以上 継続率 94%以上 (2024年度実績 早期更改率 73.3% 継続率 92.3%)

方針3. お客様に寄り添った事故サポートに努めます

《具体的な取組み》

事故時・災害時にも事故対応がスムーズに出来る保険会社アプリの推進
納車時、「もし事故が起きたら」チラシの配布を実施

《KPI指標》

代理店事故受付率 40%

方針4. お客様の声に真摯に耳を傾け、業務品質向上のガバナンス体制整備に活かします

《具体的な取組み》

お客様からの受け付けた苦情について、「お客様の声」を起票し、全拠点に共有し再発防止に努めます

《KPI指標》

保険会社お客様アンケート収集率 30%

方針5. 社員一人ひとりが、お客様の気持ちになって行動します

《具体的な取組み》

毎月定例勉強会により、最新知識を習得し、お客様に最新の情報を提供
毎月一回のコンプライアンス研修を実施することで、お客様の気持ちになって行動することを実現

《KPI指標》

月に一度のコンプライアンス研修の実施 (2024年度実績 全店舗月一回研修実施済)