

# お客様対応基本方針

弊社は、お客様本位の業務運営を基本として  
『地域に根ざし、皆様に選ばれ続ける代理店』を目指してまいります

- 1、弊社は、契約の更新案内について、お客様の不明点などについてもお答えします。
- 2、弊社は、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、お客様の求める補償内容を提案します。
- 3、弊社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客様の声の収集を積極的に行います。
- 4、弊社は、お客様の意向に沿った提案をするため、高齢のお客様に対してはご家族の同席をお願いしています。
- 5、弊社は、すべてのお客様に対し、お客様と取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。
- 6、弊社は、お客様が抱える日常生活のお困りごとに対し、提携している専門家のネットワークを提供することで安心をお届けします。

弊社は、上記F D方針を実現するため、  
**右記指標を重点的に進捗を確認しながら取組めます。**

## 重点取組み

## 目標値 (KPI)

## 参考指標

お客様意向に沿った契約・親切な説明・新モデル手続き率90%・代理店品質指標  
積極的なお客様の声の収集および分析・アンケート回収率20%以上

NPS 70P以上

・アンケートレポート

お客様への最適提案 ・多種目販売率個人30%・法人50%以上・代理店経営総合指標  
提携専門家ネットワーク提供 ・DRS10件以上 ・MVP進捗確認シート

土業・専門業者紹介10件以上・弊社カウント