

2021年度お客様本位の業務運営方針（中間報告：9月現在）

	方針	取組み	KPI
1	当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明な点などにいつでもお答えします。	余裕のある更改手続き	早期更改率 80% → 前期85.1%
2	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。	新モデル手続きの推進対応記録の入力	新モデル手続き 95% → 前期89.1%
	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、証券の早期発行に努めます。	保険手続きNaviを活用したペーパーレス計上 契約締結後翌日までのD計上送信	申込みから計上日までの日数 → 前期1.2日
4	当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。	事故時の連絡先の案内 *もしも事故にあわれたら(印刷物番号330100)の活用	代理店事故受付窓口割合100% → 前期98.5%
5	当社は、事故の対応状況を定期的にご連絡し、お客さまの不安解消に努めます。	保険使用による等級への影響・保険料差額の説明 *将来保険料負担シュミレーションアプリの活用事故対応状況の進捗に関わらず、定期的に途中経過を連絡 *途中経過一覧照会画面の活用	代理店事故対応窓口割合100% → 前期100%
6	当社は、事故対応のプロとして迅速な事故解決に努めるとともに、地域の優れた整備工場を紹介し、お客さま満足度の向上を目指します。	サービス品質の高い整備工場の紹介	代理店事故対応窓口割合100% → 前期100%