

お客様本位の業務運営方針（KPI）

	方針	取組	KPI
1	当社は、契約手続きに際しお客様から情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。また災害・事故時の連絡手段確保・お客様満足の向上の為、携帯電話番号を積極的に確認します。	携帯電話番号取得徹底 ・営業・内務社員による二重チェック	携帯電話番号入力率 (自動車・火災)85%以上
2	当社は、お客さまに余裕を持った丁寧な説明を行い、確実な意向把握・確認を実施するため、満期1ヶ月以上前の更改手続き終了を基本とします。またお客様の多様なニーズの対応・環境保護の観点から新モデル手続き・WEB約款を推進します	満期2ヶ月前行動の実施 代理店の基本行動として ①新モデル②WEB約款を定着	早期更改率80%以上 新モデル手続き率90%以上 WEB約款化率85%以上
3	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、証券の早期発効に努めます。申込書や変更依頼書の不備防止に努め、やむなく発生した不備の解決は、ToDoリストを通じて行います。	定例MTG・研修による不備防止 ToDoは即時対応	ToDo完了率90%以上
4	当社は、お客さまの利便性向上と保険料授受の透明性を確保するため、口座振替・クレジットカード払によるキャッシュレスを基本とし、レジペイ・QRスマホ決済も積極活用します。	原則キャッシュレス案内	キャッシュレス化率90%以上