

## お客様対応基本方針

当社はお客様本位の業務運営を基本として「地域に根差し、皆様に愛される代理店」を目指していきます。

- 1、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、お客様の求める補償内容を提案します。
- 2、当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。
- 3、当社は、すべてのお客様に対し、お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。
- 4、当社は、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。
- 5、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、お客様満足度の向上を目指します。
- 6、当社は、保険金請求手続きに際し、ご契約の補償内容やお支払いまでの流れについて、お客様にわかりやすい説明を行います。

# KPI

## 2021 年度の数值目標

- 新モデル手続き率 75%
- 早期更改率 90%
- 携帯番号入力率 85%
- 事故対応窓口率 100%

- 当社ではお客様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。
- 当社では自然災害などが発生した際、被害に遭われたお客様に寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な事故対応に努めます。

## 2020 年度（2020 年 3 月末実績）

- 新モデル手続き率 50.5%
- 早期更改率 78.5%
- 携帯番号入力率 70.3%
- 事故対応窓口率 96.6%

## 2021 年度速報（2021 年 9 月末実績）

- 新モデル手続き率 71.4%
- 早期更改率 92.2%
- 携帯番号入力率 89.2%
- 事故対応窓口率 94.1%

有限会社桜庭保険事務所

〒060-0032

札幌市中央区北 2 条東 8 丁目 86-17

TEL : 011-223-6531

FAX : 011-223-6532