

	方針	取組み	KPI	取組み目標
1	当社は、新規ご契約並びに更新案内について、お客様のご不明点などに誠実で分かりやすい説明を心がけます	◇余裕のある早期手続き ◇フォローコールやフォローメールの実施	◇満期1ヶ月前早期更改率 ◇自動車保険継続率	目標 80% 自動車保険継続率 90%
2	募集品質の向上に努め、明るく笑顔で丁寧なご提案を行います	◇対面募集の推進(タブレット等の活用) ◇ツールを活用した対応記録 ◇生命保険継続率	◇対面及び新WEB手続き ◇生命保険継続率	目標 80% 生命保険継続率 90%
3	当社は全てのお客様に対し、取り巻く様々なリスクに関する情報提供を行います	◇新規並びに満期案内時の情報提供 ◇新車購入や車両入替時、車両保険付帯を必ず提供 ◇住宅や企業保険ハザードマップとBCP	◇車両保険付帯率 ◇地震保険付帯率	車両保険付帯率 65% 地震保険付帯率 90%
4	当社がお客様に満足を頂いているか、アンケートのみならず対話も含めお客様の声を積極的に収集、改善にも繋げて参ります	◇アンケート回答を依頼し、課題についてはPDCAを機能させ、お褒めや感謝の内容についても社員全員で共有を図ります。	弊社推奨意向(90~100)	目標 80%
5	当社は、万が一事故が発生した際、被害・加害にあわれた大切なお客様お一人お一人に寄り添い、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	◇事故時の迅速かつ正確な状況把握、保険金請求手続き ◇電話連絡に加え事故対応ツール活用	代理店事故受付割合	目標 80%