

## お客様対応基本方針 (お客さま本位の業務運営方針)

| 当社方針  | 24年度KPI(目標)   | 24年度KPI(実績)  |
|---|---|--|
| 当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。         | 多項目販売率 <b>20.0%</b> 以上<br>DRIVING!付帯率 <b>5.0%</b> 以上<br>地震保険付帯率 <b>60.0%</b> 以上 | 多項目販売率 <b>20.15%</b> (12月末)<br>DRIVING!付帯率 <b>4.3%</b> (2月末)<br>地震保険付帯率 <b>46.0%</b> (2月末) |
| 当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間などをわかりやすくご案内します。     | 代理店事故受付窓口割合<br>自動車 <b>90.0%</b> 以上  | 代理店事故受付窓口割合<br>自動車 <b>64.5%</b> (2月末累計)  |
| 当社は、契約の更新案内について、お客さまのご不明点などにいつでもお答えします。             | 自動車保険28日前早期更改率<br><b>85.0%</b> 以上   | 自動車保険28日前早期更改率<br><b>67.1%</b> (1月末累計)   |
| 当社は、丁寧かつ親切な説明を心掛け、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。 | お客様アンケート総合満足度<br><b>6pt</b> 以上  | お客様アンケート総合満足度<br><b>9.5pt</b> (2月末累計)  |

