

お客さま本位の業務運営に関する宣言

当社は、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

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、お客さまの求める補償内容を提案します。
2. 当社は、契約手続きに際し、お客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。
3. 当社業務がお客さま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、お客さまの声の収集を積極的に行います。
4. 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。
5. 当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、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。
6. 当社は、当該、業務運営方針-FD 宣言-の徹底に向けて従業員に対する教育や研修を継続的に実施してまいります。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

お客さま本位の業務運営のための『KPI』設定について

当社は、お客さま本位の業務運営のため、その進捗度を検証するため、下記の通り『KPI』（重要業績評価指標）と目標値を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、常に社員一同、改善を努めてまいります。

1. 『お客さまのアンケート回収率：10% ・ アンケート NPS*：50P』

*NPS：Net Promoter Score の略で顧客ロイヤリティを測る指標の一つです

契約時アンケート回答を必ず依頼し、回収されたアンケートは全募集人に開示・情報共有を図ります。お客さまから寄せられた「ご不満・ご意見・ご要望」等のお客さまの声は真摯に受け止め、課題に対しては改善・サービス向上に向けた PDCA を取り組んでいきます。

2. 『携帯番号取得率 85%』

災害時など有事の際のお客さまへの対応力向上のために携帯番号の収集に努めます。また、SMSによるお客さまアンケートの回答を推進してまいります。

3. 『PCのナビゲーションシステムによる契約手続き率（対面） 45%』

対面による意向把握・情報提供の適切な募集の徹底と、パソコン画面での分かりやすい商品説明の実施により、安心され信頼していただける代理店を目指します。

有限会社神津保険事務所
代表取締役 神津正範