

## 2024年度お客さま対応基本方針

宮島保険事務所

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、「地域に根ざし、皆様に愛される代理店」を目指していきます。

		取り組み目標
1.	当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします。	・安心更新案内から1週間以内の連絡 ・早期更改率85%
2.	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。	・新モデル手続き率90%
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、証券の早期発行に努めます。	・早期計上の実施 申し込みから計上までの日数 自動車 2日以内 火災 3日以内
4	当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。	・ドライバーズカード、もしも事故にあわされたらの交付 代理店事故受付率90%
5	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。	・週1回以上の途中経過連絡の実施 ・SJ-NET途中経過照会の活用
7.	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、お客さま満足度の向上を目指します。	・提携修理工場との連携を強化