

2024年度お客さま対応取り組み状況

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取り組んでおります。地域にねざし皆様の愛される代理店となるべく引き続き取り組んでまいります。何卒変わらぬご愛顧を賜りますよう宜しくお願ひ申し上げます。

	基本方針	取り組み状況
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	お客様に安心更新案内から1週間以内の連絡に取り組み、早期更改率85%を達成いたしました。
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。	新モデル手続きを活用し、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した。 新モデル手続き率90%を達成いたしました。
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。	証券の早期発効に向け、お申込みから計上までの日数を自動車2日以内、火災新種3日以内に取り組みました。
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。	お客さまの万が一に備え、ドライバーズカード、冊子「もしも事故にあわれたら」を交付いたしました。
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。	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した。
6	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。	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させていただく取組を実施いたしました。