

【方針①】当社は契約の更新案内について、お客様の不明点などにいつでもお答えします。

【取組み】安心更新案内発送日の把握をし余裕のある更改手続きとフォローコールの実施。

【K P I】早期更改率90%

【方針②】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、お客様の求める補償内容を提案します。

【取組み】対面ナビの推進 対応記録の入力 ハザードマップの活用

【K P I】対面ナビ50% 対応記録の有無100%

【方針③】当社は契約手続きに際し、お客様からの情報・要望をお伺いし最適なプランをご提案します。

【取組み】契約手続き時に頂いた情報とぐるり360度を活用し最新・最適など提案に努めます。

【K P I】お客様カード取得 携帯番号取得率90%

【方針④】当社業務がお客様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、お客様の声の収集を積極的に行います。

【取組み】アンケートの回収をお願いし課題に対して速やかに改善対応。

【K P I】アンケート回答率30%

【方針⑤】当社はお客様を取り巻く環境に関する各種情報を提供出来るよう努めます。

【取組み】車両情報紹介・カーリース・DRS・車両保険付帯提案

自然災害情報提供 ドライビングチェック

【K P I】車両情報紹介・カーリース・DRS・ドラレコの推進
家族情報・ハザードマップの利用

【方針⑥】当社はお客様の方が一に備え、事故・故障時の不安解消に努め事故対応のプロとして迅速な事故解決と、地域の優れた整備工場を紹介しお客様満足度の向上を目指します。

【取組み】いつでも連絡がとれる環境づくり DRS工場紹介
事故後の具体的な流れ、必要書類の説明 将来保険料負担シュミレーションの活用