

FD 宣言

『お客様目線の自動車保険業務運営方針』

株式会社日光モーターは、自動車保険を通じてお客様に「安全」と「信頼」そして「満足」を提供いたします。具体的な「お客様目線の自動車保険業務運営方針」の実践に向けて、以下の取り組みを行います。

1. 自動車保険の募集にあたっては、iPad（保険会社システム）と商品パンフレットを用いて、お客様のご意向・情報を十分に把握します。把握した情報をもとに、お客様にとって最適なプランを提案するよう努めます。
2. iPad(保険会社システム)が活用できない場合は、それに代わる対応記録簿を用いることで、同水準の品質を担保します。
3. ご高齢者や障がい者には必要に応じて複数回のご説明やご家族を交えて説明を行う等、より丁寧な説明を行います。特に 80 歳以上のご高齢者の募集にあたっては、対応記録簿を活用保管します。
4. 重複補償の可能性がある特約を提案する場合は、他の保険契約の有無を確認し、お客様のご意向を確認した上で最適な提案を行います。
5. 他の保険代理店、共済からの切り替えにあたっては、お客様にとって有利な部分のみでなく不利益となる部分も説明します。
6. 契約終了後、証券を早くお客様にお届けし、安心・信頼へとつなぐために不備のない書類を作成します。やむなく発生した不備の解決は、保険会社システム等を活用することで速やかに行います。
7. 契約終了後、担当者の対応の評価を頂くために保険会社作成のアンケートをお客様に依頼します。アンケートで頂いたお客様の声は、改善や更なる品質向上に繋がるよう努めます。

KPI（重要業績成果指標）

◇新モデル手続き率 2021 年度目標：75%（2020 年度目標：50% 実績 31.8%）

◇お客様アンケート回答率 2021 年度目標：10%以上（2020 年度目標：10%以上 実績 11.4%）