

## お客さま対応基本方針

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

- 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ご提案するように努めます
- 2、 当社業務がお客さまに満足いただけているか、改善点は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
- 3、 当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報を提供します
- 4、 当社は、お客さまが抱える日常生活のお困りごとに対し、提携している専門家のネットワークを提供することで安心をお届けします
- 5、 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ご紹介します、お客さま満足度の向上を目指します
- 6、 当社は、保険金請求手続きに際し、ご契約の補償内容やお支払いまでの流れについて、お客さまにわかりやすい説明を行います

# KPI

## 2024年度の数値目標

- ・ペーパーレス手続率 80%
- ・自動車 28 日前早期更改率 80%
- ・キャッシュレス化率（クレカ決済） 20%
- ・情報セキュリティ体制強化

- ・当社で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
- ・当社では自然災害などが発生した際、被害に遭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
- ・当社では不備の早期解決に努め、お客さまに迅速に対応いたします

## 2023年度の数値目標

- ・新モデル手続き率 85%
- ・代理店事故対応（火災新種） 90%
- ・アンケート NPS 40P
- ・早期更改率 85%
- ・代理店事故対応（自動車） 95%
- ・TODO 完了率 96%

## 2023年度実績（2024年3月末）

- ・新モデル手続き率 81.5%
- ・代理店事故対応（火災新種） 90.4%
- ・アンケート NPS 80.6P
- ・早期更改率 74.6%
- ・代理店事故対応（自動車） 88.3%
- ・TODO 完了率 93.4%

有限会社桜庭保険事務所

〒060-0032

札幌市中央区北2条東8丁目86-17

TEL：011-223-6531

FAX：011-223-6532