

## 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、「地域に根ざし、皆様に愛される代理店」を目指していきます。

- 1.当社は、契約の更新案内にていて、お客さまの不明点などにいつでもお答えします。**早期更改率80%**
- 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。**対面 Navi率40%**
- 3.当社は、契約手続きに際し、お客さまからの情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。**携帯電話番号取得率80%以上**
- 4.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。**計上日数3日以内**
- 5.当社は、証券到着後に、お客さまの契約内容に誤りがないか、不明点がないかなどの確認をします。
- 6.当社は、お客さまの生活の変化に対し、事前に情報を提供します。
- 7.当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等を分かりやすく案内します。**代理店事故受付窓口割合90%以上**
- 8.当社は、ご契約頂いた生命保険において24カ月を超えて契約をご継続いただけるよう、お客さまの想いを丁寧にヒアリングし、お客さまのご意向に沿った保険商品を提案します。**継続率95%以上**