

## お客さま対応基本方針とそのKPI(重要経営指標)について

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、契約手続きに際し、お客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。

KPI

**2パターン以上**の見積書を**100%**提示します。

- 2 当社は、お客さまの意向に沿った提案をするため、高齢のお客さまに対してはご家族の同席をお願いしています。

KPI

ご家族の同席もしくは**2回以上**の訪問、または募集人**2人以上**の訪問をします。

- 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。

KPI

お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報を**半年に1回**提供します。

- 4 当社は、お客さまの万が一に備え、契約時に事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。

KPI

契約時に事故・故障時の連絡先、営業時間等を記載した用紙を**100%**案内します。