

お客様本位の業務運営方針

株式会社スズキ自販熊本

【顧客の最善の利益の追求】

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

【重要な情報のわかりやすい提供】

お客様に最適な保険商品・サービスを選択していただけるよう、当社は、重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。具体的には、対面でタブレット端末を使った保険説明を行い、わかりやすい説明を心がけます。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

お客様に安心したカーライフを送っていただけるよう、当社は、お客様の意向や状況に適した保険商品・サービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行っていきます。

【KPI の設定】

上記の方針を達成するため、3つの KPI を設定し進捗を管理します。

設定する KPI	目標値と内容
早期更改率	目標値は 85%。早期のご案内により、補償の見直しを含め安心を提供します。
対面 Navi 率	目標値は 55%。タブレット端末を活用し、契約内容をひとつひとつ確認していきます。
お客様の声獲得件数	いただいた「お客様の声」を記録簿で管理し、業務品質向上に活かしていきます。