

お客様本位の業務運営方針

株式会社スズキ自販奈良

【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ただきます。また、万が一の自動車事故の際のことも踏まえ、お客様に最適な保険商品をご提案します。

【重要な情報の分かりやすい提供】

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、丁寧に説明していきます。取引保険会社とともに保険研修を行うことで募集品質の向上に努めて参ります。

【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
更新率	目標値は 95%。 合わせて早期更改率 90%、応答月確認率 100%の実施でお客様への安心を提供します。
研修実施回数	年間 4 回の保険研修を実施し、募集品質の向上を図ります。
新価特約・ 全損復旧特約付帯率	目標値は 30%。万が一の事故の際、お客様に十分な補償を提供できるよう、補償の提案をさせていただきます。