ＦＤ宣言　～お客さま本位の業務運営について～

有限会社タカハシ・アンド・カンパニー（以下「当社」）はお客さま本位の業務運営を基本とし、地域に根差し、皆様に愛され、お役に立てる代理店を目指しております。

そのために以下の業務運営方針を定め、実践して参ります。

＜業務運営方針＞

１．　当社はお客さまを取り巻くリスクや要望を伺い、常にお客さまに寄り添い実情に沿った最適な商品・サービスを提供します。そのために時間に余裕をもって丁寧な対応を実施します。

２．　当社はお客さまに商品内容を正しくご理解いただくけるよう、ナビゲーションシステムを使い、分かりやすい説明を行います。

３．　当社はアンケート等で広くお客さまのご意見を集め分析し、現状を把握して経営に活かします。

４．　当社は万が一保険事故が発生した場合は保険金・給付金の請求手続きを迅速かつ適切に行います。そのためにお客さまと速やかに連絡を取る事のできる体制を整えます。

５．　当社は万が一保険事故が発生した場合は適切な助言を行うとともに、地域の自動車修理工場の紹介・代車の手配等、お客さまの負担を減らし最適なサービスの提供を実施します。

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度を評価するための指標（ＫＰＩ）の公表

１．　自動車保険の 28 日前早期更改率　89.6%（前年 89.6%）

２．　自動車保険の新モデル手続率　95.6%（前年 95.3%）

３．　お客様アンケートの回答率　5.5%（前年 5.6%）

４．　自動車保険・火災保険の携帯電話入力率　95.7%（前年 95.2%）

５．　自動車保険の代理店事故受付窓口率　95.4%（前年 100%）

令和 5 年 4 月末現在

※かっこ内は前年数値