

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、皆さまに愛される代理店」を目指していきます

1. 当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします。
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。
3. 当社は、証券到着後に、お客さまの契約内容に誤りが無いか、不明点が無いかなどの確認を行います。
4. 当社は、お客さまの意向に沿った提案をするため、ご年配のお客さま等に対しては、ご家族の同席をお願いしています。
5. 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。
6. 当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。
7. 当社は、事故の対応状況を定期的にご連絡し、お客さまの不安解消に努めます。

新日産業株式会社
〒448-0002
愛知県刈谷市一里山町金山79
TEL：0566-36-3813
FAX：0566-61-1056

お客さま対応基本方針に関する＜基本品質指標（K P I）＞の成果について

基本品質指標＜K P I＞	目標値	成果値	2023年度取組内容および評価
自動車保険早期更改率	85%以上	90.1%	「①お客さまに分かりやすく丁寧にご説明をして、余裕をもって最終のご意向を確認させていただく」「②保険開始日時点でお手元に保険証券をお届けする」以上2点を目的に、満期日の約2か月前から更改お手続きを開始し、約1か月前にはお手続きを完了しております。お客さま目線での対応を行うことができ、ご満足いただいております。
自動車保険新モデル手続率	65%以上	93.5%	お客さまのご希望・ご事情に応じたお手続きを心掛けております。 お電話での募集においては、お聞きした内容に誤りがないようにその場でシステム入力を行っております。 正しい保険証券を早期にお届けすることにも繋がっております。
ドライブレコーダー特約付帯率	8%以上	6.9%	「事故発生時に直接保険会社（保険金サービスセンター）に直接繋がる」という最大のメリットで、お客さまに万が一事故が発生してしまった場合にスムーズに解決できるよう、ドライブレコーダー特約付帯の推進を行っております。 お客さまのドライブレコーダー装着率は増加しております。

2024年5月現在