

お客様対応基本方針

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、地域の皆さまに愛される代理店」を目指しています。

- 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ついてもお答えします。
－行動計画：1. 5～2カ月前における契約内容と更新内容の確認しご説明します
- 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。
－行動計画：お客様の所有台数、ご家族の構成などを十分に確認し、ライフニッツ係数に基づいた補償金額の説明や不要な特約の重複を避け、適切な補償内容を説明いたします。
- 3.当社業務が、お客さまにご満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。
－行動計画：契約、更新手続き時にアンケート収集につとめます



© WakoMotor Co., Ltd. All Rights Reserved.

目標達成指数 (KPI)

1. 早期更改 70%
2. 対面ナビ率 30%
3. お客様アンケート回答率 20%
4. お客様アンケート の回答で、上位2つめまでの回答(※) 90%

※設問 移行把握、保険提案、商品説明、連絡先案内、重要事項説明にて、よく理解できた、十分な確認だった、まあまあよく理解できた



© WakoMotor Co., Ltd. All Rights Reserved.