

お客様本位の業務運営に関する方針

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、皆様に愛される代理店」を目指していきます。

1. 当社は、お客さまが抱える日常生活のお困りごとに対し、提携している専門家のネットワークを提供することで安心をお届けします。
2. 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。
3. 当社は、事故対応のプロとして迅速な事故解決に努めるとともに、地域の優れた整備工場を紹介し、お客さま満足度の向上を目指します。
4. 当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な事故対応に努めます。

お客様本位の業務運営に関する取り組み結果を測る KPI について

1. 万が一の事故の際に、お客様に寄り添い、安心をお届けするために、代理店での事故対応目標を公表します。 ◆目標値：90% ◆実績値：95.7%
2. 自然災害、交通事故発生時でも連絡が取れるように、お客様の携帯番号の把握を徹底していきます。 ◆目標値：85% ◆実績値：95.0%
3. 自動車保険継続率 ◆目標値：95% ◆実績値：98.4% (2023年3月)

有限会社 西脇保険事務所
〒950-2028
新潟市西区小新南 2-4-8
Tel:025-201-1610
Fax:025-201-1615