

旭川トヨペットは、お客さまに安心・安全なカーライフを送っていただけますよう、お客さまの立場になり最適な保険運営を心がけ、お客さまや地域から信頼される代理店を目指します。

◀ お客さま本位の業務運営方針 ▶

方針1 適性かつ分かり易い保険募集で安心と安全をお届けします

①お客さまのニーズ把握とご意向の確認

- ・お客さまのニーズとご意向を正確に確認・把握し、ご意向に沿った最適な自動車保険をご提案致します。
- ・長期契約は1年毎にお客さまのご意向やご契約内容に変更がないかを確認する等、アフターフォローを最適に実施してまいります。

②お客さまの安心安全なカーライフを守るために各補償の提案

- ・お客さまのカーライフをお守りすることを第一とした、車両保険等の各商品や特約の付帯をご提案致します。
- ・複数台お持ちのお客さまには、重複した特約加入による保険料の過払いがないか補償の確認を行います。

方針2 保険教育や研修による保険募集のレベルアップやスキルアップを図ります

①保険募集のレベルアップ・スキルアップ

- ・取引損保と協力しながら、定期的な勉強会による知識向上と、ロールプレイやeラーニングを実施することで、保険募集のレベルアップとスキルアップを図ります。

②保険代理店としての自立

- ・保険募集のレベルアップを図ると同時に、お客さま対応や問題解決に対しても取引損保に頼らず代理店として自立した体制を目指します。
- ・店舗の保険担当者と本社のチェック体制を持つことで、ガバナンスを高めていきます。

方針3 お客さま満足度向上を目指す為、お客さまの声に耳を傾けます

①お客さまの声を活かした対応力強化

- ・お客さまアンケートによるご評価やご不満に対しては、社員全員真摯に耳を傾けます。
- ・苦情や要望は社内共有を行い、PDCAをしっかりと回すことで改善や再発防止に努めます。

②事故・故障時の対応

- ・万が一の事故や故障の際は、店舗スタッフの対応はもちろんのこと、提携先と連携することでお客さまの不安やご心配を取り除き、迅速な対応によりお客さま満足度の向上に努めます。

◀ お客さま本位の業務運営方針 KPI ▶

■ 満期時のご継続率 90%以上

お客さまのニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと行うことで、お客さまが安心して保険を更新していただけるよう努めてまいります。

■ お手続き（計上）の不備率 5%以下

タブレット等で手続きを行うことで、書類不備となる原因を最小限に留めます。お客さまの手間や負担を削減し、お客さま満足度の向上に努めます。

KPIの参考値

項目	目標値	今年度実績	前年度実績
■ 満期時のご継続率	90%以上	94.7%	93.1%
■ お手続き（計上）の不備率	5%以下	1.7%	3.4%

今年度実績 = 2024年3月末時点

2025年1月
旭川トヨペット株式会社