

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、皆様に愛される代理店」をめざしていきます。

- 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こころがけ、意向把握・確認を十分行い、お客さまの求める補償内容をご提案します。
- 3 当社は、契約手続きに際し、お客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。
- 4 当社業務がお客さまの満足いただいているか、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。
- 5 当社は、お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。
- 6 当社は、証券到着後に、お客さまの契約内容に誤りがないか、不明点などないかなどの確認を行います。
- 7 当社は、お客さまの意向に沿ったご提案をするため、ご高齢のお客さまに対してはご家族の同席をお願いしています。

品質指標（FD・KGI・KPI）				
	アンケート回答率	アンケート満足度	事故対応窓口割合	新モデル手続き率
指標	15%	85%	100%	90%

株式会社福岡インシュランス

〒 810-0072

福岡市中央区長浜2-3-35-502

TEL : 092-724-5300 FAX : 092-724-5331