お客様本位の業務運営を測る指標（ＫＰＩ）

当社のお客様本位の業務運営方針に対する取り組み成果として２０２４年度は、以下の指標（ＫＰＩ）を定めて公表してまいります。

１．自動車事故発生時における不安解消および手厚く分かりやすい補償の提供

お客様へ事故発生時の不安軽減と諸費用の負担を減らすためにドライブレコーダー特約と代車等諸費用特約のご案内を徹底し安心と円滑な示談解決となるよう取り組んでまいります。

◆ドラレコ特約保有率

【２０２４年度　目標値　　５．０　％】

【２０２４年度　速報値　　１．７　％】

5月反映分まで

◆代車等諸費用特約セット率

【２０２４年度　目標値　　７０．０　％】

【２０２４年度　速報値　　６３．０　％】

6月反映分まで

２．お客様とチャットを使用した繋がりの拡大

営業担当とお客様だけではなく、当社全体でお客様をお守りする体制の一つとしてチャットで繋がり日常的に、タイムリーに、お客様にとって有益な接点を創出し質の高いサービスを提供してまいります。

【２０２４年度　目標値　　３００　件】

【２０２４年度　速報値　　８８　件】

7/12 現在

３．知識や情報の提供およびお客様本位の業務運営の浸透

当社では委員会を設置し業務品質の向上・コンプライアンス遵守・お客様へ新しい情報を提供しご満足いただけるように毎月研修、点検、指導を行い代理店としての業務品質の向上に努めてまいります。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2	2	2	1								

7/12 現在