

お客さま本位の業務運営方針

F D 宣言 (fiduciary duty 宣言)

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、皆様に愛される保険代理店」を目指していきます。

◆お客さま本位の業務運営

1. 当社は、保険契約内容についてのお客さまからのお問い合わせに迅速に回答できるよう努めます。
2. 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・意向確認を十分に行い、最適な保険契約プランのご提案をします。
3. 当社は、当社の対応がお客さまに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。
4. 当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。
5. 当社は、お客さまの方が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。
6. 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としてお客さま満足の向上を目指します。
7. 当社は、お客さま本位の業務運営の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。

◆上記方針の定着度を評価するための指標 (KPI) について

当社のお客さま本位の業務運営に対する取り組みを評価するために、以下の指標 (KPI) の目標を定めて活動してまいります。

【2023年度実績値】

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. お客さまアンケート調査の回収率 10% | 1. お客様アンケート調査の回収率 5% |
| 2. 保険契約の継続率 95% | 2. 保険契約の継続率 90% |
| 3. 代理店事故受付窓口割合 90% | 3. 代理店事故受付窓口割合 85% |

今後も、この方針を継続し、お客さまを第一に考え行動することで、品質の向上に取り組んでまいりたいと考えております。

株式会社ワークス
川越市府川 2 3 番地 4
TEL : 049-226-6099
FAX : 049-226-2664