

## FD宣言（お客さま対応基本方針）

お客さま「第一主義」を掲げ、お客さまにとって「説明が分かりやすい」保険代理店を目指していきます！

1. 当社は満期更改を「前年同条件」で済ませず、最新の情報を提案させていただきます
2. 当社はお客様にとって「分かりやすい説明」を心掛けて参ります
3. 当社は代理店全員でお客さまをお守りします
4. 当社は高齢者のお客さまについては親族や代理人の方を交えてのご説明を心掛けて参ります
5. 自動車保険だけでなく生命保険を含め全ての保険に精通して頼れる代理店を目指します

### 《確認指標》

KGI : NPS（他社推奨意向9・10割合）

KPI : ①早期更改率 ②対面ナビ率 ③対応記録の有無 ④代理店経営総合指標（車両・地震・多種目等）