

お客様本位の業務運営方針

智頭石油株式会社

【顧客の最善の利益の追求】

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。また「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上へ活かして行きます。

【重要な情報のわかりやすい提供】

お客様に適切な保険商品・サービスを選択していただけるよう、当社は、重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。具体的な取組みとして、対面でタブレット端末を使った保険説明を行い、わかりやすく、丁寧な説明を心がけます。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

お客様に安心したカーライフを送っていただけるよう、当社は、お客様の意向や状況に適した保険商品・サービスを提供していきます。ご契約後も適切な管理とアフターフォローを行って行きます。

【KPI の設定】

上記の方針を達成するため、2つの KPI を設定し進捗を管理します。

設定する KPI

① 早期更改率 現状 59%→目標 85%

早期のご案内により、補償の見直しを含め安心を提供します。また、契約更新忘れや更新遅れ等を無くし、安心したカーライフを提供する。

② 対面 Navi 率 現状 53.7%→目標 85%

お客様と対面にてタブレット端末を活用し、契約内容をひとつひとつ丁寧に確認していきます。また、お客様と顔を合わせることでより安心感を与え、頼られる存在になる。

