

## お客様さま対応基本方針

当社は、お客様さま本位の業務運営を基本として、お客様さまにとって真のパートナーとなるため、個々の持てる力を合わせて、プロとしての業務を遂行します。

下記取組の指標とする KPI は対面 Navi 率、早期更改率、アンケート回答率、アンケート NPS とします。

1. 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客様さまの求める補償内容を提案します。
2. 当社は、契約手続きに際し、お客様さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。
3. 当社業務がお客様さまにご満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客様さまの声の収集を積極的に行います。
4. 当社は、お客様さまの意向に沿った提案をするため、高齢のお客様さまに対しては、ご家族の同席をお願いしています。
5. 当社は、すべてのお客様さまに対し、お客様さまを取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。
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を紹介し、お客様さま満足度の向上を目指します。
7. 当社は、保険金請求手続きに際し、ご契約の補償内容やお支払いまでの流れについて、お客様さまにわかりやすい説明を行います。

### 2020 年度取組結果

有限会社 とやま保険サービス  
〒939-0341  
富山県射水市三ヶ高寺 455-1  
TEL 0766-55-3921  
FAX 0766-55-3925  
<http://takagi-hoken.jp>