

お客様さま対応基本方針

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、お客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。

方針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、お客さまの求め
る補償内容を提案します。（原則2・6）

方針2．当社は、契約手続きに際し、お客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案を
します。（原則2・6）

方針3．当社業務がお客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
さまの声の収集を積極的に行います。（原則5）

方針4．当社は、お客さまの意向に沿った提案をするため、高齢のお客さまに対しては、ご家族
の同席をお願いしています。（原則5）

方針5．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。（原則3・4）

方針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、お客さま満足度の向上を目指します。（原則2・5・6・7）

方針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、
お客さまにわかりやすい説明を行います。（原則5）

[2023年度取組結果](#)

[2024年度取組結果](#)

[2025年度目標](#)

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>