



## お客様本位の業務運営方針

有限会社さんえんでは、お客様第一をあらゆる活動の原点におき、保険の総合アドバイザーとして、お客様に保険を提供する経営理念に基づき、以下のお客様本位の業務運営を行ってまいります。

### 運営方針1. お客様の声を活かした業務運営

「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におく」という経営理念に基づき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくための「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するように努めてまいります。

#### 【取組】

週一打合せ、定例会等でのお客様の声の状況確認  
 S Jからの共有資料「お客様の声シート」「お客様評価確認シート」「アンケート回答明細シート」を基にPDCAを実施し業務品質向上を目指します。

#### < K P I >

アンケート回答件数 320件    アンケート回答率 20%    NPS 50P以上

2022年3月数値	
アンケート回答件数	177件
アンケート回答率	11.9%
NPS	56.3%

### 運営方針2. 保険募集

お客様から情報、要望を伺い、お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握したうえで、ご契約を締結する際に必要な状況を提供いたします。なお、必要情報を取得後お客様に適した保険設計を行うとともに、保険では出来るだけ全体をカバーした保険商品を設計したのち、お客様のご意向を確認し、お客様の要望する保険設計を行う。

#### 【取組】

「ご契約一覧表」の作成  
 「安心ぐるり」などの情報提供を行いお客様のリスクの分析をしていきます。

#### < K P I >

携帯電話番号取得率	80%
地震保険付帯率	55%

2022年3月	
携帯電話番号取得率	88.8%
地震保険付帯率	47.6%

### 運営方針3. 契約管理

当社は、お客様に安心をお届けしご満足いただくために、自動車保険の早期更改に努めていきます。

#### 【取組】

保険手続きナビを活用したペーパーレス計上の推進  
 ペーパーレス計上以外の契約締結後翌日までのD計上送信の徹底

#### < K P I >

自動車保険早期更改率	80%
ナビ計上率	70%
計上の平均日数（自動車）	1.3日

2022年3月数値	
自動車保険早期更改率	82.4%
ナビ計上率	88.6%
計上の平均日数（自動車）	1.0日

### 運営方針4. 事故対応

当社は、お客様の万が一に備え、事故故障時の連絡先、担当者の携帯電話の連絡先をお客様に案内するとともに、事故の対応状況を定期的にご連絡しお客様の不安解消に努めます。

#### 【取組】

お客様に担当者の携帯電話の更改時に必ず案内する。

#### < K P I >

代理店事故対応窓口割合	90%
-------------	-----

2022年3月数値	
代理店事故対応窓口割合	93.8%