

お客さま対応基本方針
「お客さま本位の業務運営方針」 2023 年度の振り返り

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、「お客さまより信頼され相談を受ける代理店」を目指していきます。

1. 契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします。

→ 早期更改に取組み、85%以上の達成を目指します。 2023 年度実績 88.8%

2. 丁寧かつ親切な説明を心掛け、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。

→ NPSポイントに関し、70 ポイント以上を目指します。 2023 年度実績 54.10 ポイント

3. 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。

→ 新モデル手続き率 75%以上の達成を目指します。 2023 年度実績 64.4%

4. すべてのお客様に対し、日常生活のお困りごとにお応えするため、取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。

→ 年一回以上のお客さま向け情宣の定期提供を目指します。2023 年度実績 3 回提供

2023 年度は上記の結果となりました。

2024 年度以降につきましても、「お客さまより信頼され相談を受ける代理店」として一層の取組みとともに、更に品質の向上を目指して参ります。

日火通商株式会社

〒111-0042

東京都台東区寿 2-10-15

田原町ビル 6F

Tel:03-3845-0451

Fax:03-3845-0461

お客さま対応基本方針（2024年度）
「お客さま本位の業務運営方針」

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、「お客さまより信頼され相談を受ける代理店」を目指していきます。

1. 契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでも、丁寧、親身にお答えします。

→ 早期更改に取組み、90%以上の達成を目指します。

2. 丁寧かつ親切な説明を心掛け、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。

→ NPSポイントに関し、会社全体で 60ポイント以上を目指します。

3. 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。

→ ペーパーレス手続き率(自動車・傷害)、85%以上を目指します。

4. すべてのお客様に対し、日常生活のお困りごとにお応えするため、取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。

→ 年1回以上のお客さま向け情宣の定期提供を目指します。

日火通商株式会社

〒111-0042

東京都台東区寿2-10-15

田原町ビル 6F

Tel:03-3845-0451

Fax:03-3845-0461