

お客さま対応基本方針
「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お答えします。

→ 早期更改に取組み、80%以上の達成を目指します。

2. 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。

→ NPSポイントに関し、50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。

→ 対面ナビを積極的に活用し25%以上の達成を目指します。

4. すべてのお客さまに対し、日常生活のお困りごとにお応えするため、取り巻き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。

5. お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。

→ 事故対応の窓口割合の目標を95%以上とします。

6. 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。

→ 代理店 DRS 入庫率につき、30%以上達成を目指します。

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