

お客さま本位の業務運営方針

南総通運株式会社保険課は、「地域のみなさまの力」となる保険提案による、「みなさまの安心の毎日」に貢献しつつ、「みなさまに愛される」、「みなさまに必要とされる」業務を実現するため、以下の運営方針を徹底して参ります。

1. ご案内する保険商品について、丁寧な説明時間と、十分なご検討時間を確保していただくため、早期のご案内を励行します。

2020年度末目標→自動車保険28日前手続き率95%以上

(2020年12月末96.5%)

2. 商品内容のご説明は、お客さまの「わかりやすさ」を常に心がけ、「的確さ」を追求して参ります。

2020年度末目標→保険手続きNAVIでの契約率70%以上

(2020年12月末67.9%)

3. 迅速な行動と、細やかなコミュニケーションづくりを忘れず、事故対応の不安解消、ご依頼事項や懸案事項の早期解決に努めます。

2020年度末目標→お客さま携帯電話番号取得率85%以上

(2020年12月末81.7%)

4. 販売する保険商品の手数料多寡に捉われない、「お客さまご納得の保険料と充実補償」でご提案します。

2020年度末目標→お客さまアンケート当社おすすめNPS値10P以上

(2020年12月末8.3P)

5. 日々進化する保険商品を、お客さまに適切な提案をするため、業務知識、商品知識、周辺知識の習得に努めます。

2020年度末目標→年間研修計画に基づく各種研修実施

(月単位、四半期単位、上下期単位、年単位)