

お客さま本位の業務運営方針（2023年上半期末）

	方針	取り組み	K P I（9月末）
1	<p><一人ひとりのお客さまに合った最良のご提案> お客さまの声に心から耳を傾け、お客さまからの情報ご意向を基にした最良のプランを、分かりやすく、丁寧にご説明する、コンサルティング営業に徹します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ I S Oに基づいたサンエス基準による運用と実行（意向確認、情報提供など） ■ 定期的なロールプレイング、契約同行による相互チェック 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 募集 N P S 72.3 p （目標：60 p） ■ 総合満足度9.3Pt （目標 9 pt）
2	<p><お客さまの声を起点としたP D C Aサイクルの構築> お客さまの声を幅広く集め、それがリアルタイムで経営に届き、スピード感をもって改善活動に取り組む仕組みを構築し、実践します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「ヒヤリハットレベル」のお客さまの声を集約し、共有する仕組みの構築 ■ 毎月の経営戦略会議のメインテーマとして原因分析・改善策検討・決定まで実施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ アンケート回収率 8.7% （目標：20%）
3	<p><専業代理店の強みである事故対応力の強化・発揮> 事故発生から解決までの対応フローを標準化。お客さまのご不安を最小化するための万全の取り組みを行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事故対応の基本理念、コンセプトの確立 * 事故発生時こそお役に立てるチャンス ■ 事故発生時に連絡を当社に入れて頂くよう誘導・啓蒙、万全の初動対応 ■ 標準フロー（I S O基準）の策定・実行 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事故 N P S 66.6 p （目標：自動車70 p） ■ 事故対応窓口割合 95.5% （目標95%）
4	<p><従業員教育の徹底> お客さまに最高のご提案と心からの笑顔（スマイル）のおもてなしができるように、従業員教育を徹底します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 毎朝の朝礼で企業理念・行動指針唱和 ■ 定期的な教育、会議の開催 ■ 従業員の成長とモチベーション向上を助ける人事・評価制度の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 募集 N P S 72.3 p （目標：60 p） ■ 資格取得 2級に新たに1名合格
5	<p><誠実さをベースとした業務運営> 行動指針である3つのS（スピード、スマイル、誠実）の中の誠実さを常に判断、行動の中心に置き（=プリンシプルベース）、広くお客さまと従業員の「暮らしの安心」を守り続けます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客さま、従業員にとってコンプライアンスリスクにつながる指標の注視、改善 ■ 内部監査、代理店自己チェックを徹底し結果を公表 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外部監査結果 （指摘・改善状況の開示） ※12月に監査予定