# ＜ＦＤ宣言＞

| お客様対応基本方針 |
| --- |

当社は、お客さま本位の業務運営を基本とし
保険の匠として日々皆様の満足度の向上を目指していきます。

1. 保険の匠として、お客様のニーズに合致した商品を提案し最善のサービスを提供します。
2. 保険の匠として、お客様アンケートの回収に力を入れて品質向上を図ります。
3. 保険の匠として、レッカーサービスを自社運営し、事故・故障時に迅速な対応で
   現場に駆け付けお客様の不安や心配を取り除きます。
4. 保険の匠として、世の中のデジタル化の流れに乗ることで、時代に合った親近感のある代理店を
   目指します。
5. 保険の匠として、新型コロナウィルス感染拡大防止の為、最先端の IT 環境を活用します。
6. 保険の匠として、大規模災害時に即時行動できるように、日頃から対策を図ります。

【確認指標】
ＫＧＩ：ＮＰＳ（他社推奨意向９・１０割）
ＫＰＩ：
① 口座振替ペーパレス登録率 60％以上（前年実績：年度累計 50.5％）
② ペーパレス計上率目標 90％以上
③ sompo チャット開設数 150 件以上

※ＦＤ：フィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営）

2024 年 4 月 1 日

株式会社ライフパートナー

代表取締役　　寺本　博文