

< F D 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、新型コロナウイ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】

K G I : N P S (他社推奨意向 9・10割)

K P I :

- ① 電話・対面ナビ率 90%
- ② アプリ導入率 年 1200件
- ③ 携帯番号入力率 95%

※ F D : フィデューシャリー・デューティー (顧客本位の業務運営)

2023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