

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て、『信頼される代理店』を目指していきます。

1. 当社は、契約の更新手続きについて、お客さまのご不明点などにいつでもお答えします。そのために余裕のある更新案内をしています。

取組となる指標・・・早期のご継続手続き率 2022年度 86.9% 2023年度 90%以上目標

2. 当社は、丁寧な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまのニーズにあった補償内容を提案します。

取組となる指標・・・電話や対面でのナビ手続き率の向上と対応記録の備え付け

新モデル手続き率 2022年度 94.6% 2023年度 95%以上目標

3. お客さまの価値観が多様化する中で、従来のリアル接点に加え、デジタル接点を通じ、お客さまのニーズにお応えすること、及び顧客情報管理のセキュリティ体制整備を図ります。

取組となる指標・・・モバイルSOMPPOチャット開設件数 20件以上

4. 当社は、自動車を運転されるお客さまの万一の事故の早期解決、安心安全を提供します。

取組となる指標・・・ドラレコ付帯率 2022年度 2.0% 2023年度 10%以上目標

5. 当社は、お客さまのニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内し、お客さまの利便性を図ります。

取組となる指標・・・口振ペーパーレス登録率 2022年度 42.7% 2023年度 70%以上目標

有限会社フォレスト

〒812-0016 福岡市博多区博多駅南 3-5-18-3 F

[TEL:092-481-4377](tel:092-481-4377)

FAX:092-481-4366

Mail:forest@forest-sj.com