お客さま本位の業務運営方針

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　2023 年度 88.6%　2024 年度 90%以上目標

２．当社は、丁寧な説明を心がけ新しい補償を情報提供し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
ペーパーレス手続き率　2023 年度 93.7%　2024 年度 95%以上目標

３．お客さまの価値観が多様化する中で、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ＳＯＭＰＯチャット開設件数
2023 年度 41 件以上　2024 年度 100 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　2023 年度 2.4%　2024 年度８%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　70%以上目標
クレジットカード払い率　2023 年度　9.87%　2024 年度 15%以上

有限会社フォレスト
〒812-0016 福岡市博多区博多駅南 3-5-18-３Ｆ
TEL:092-481-4377
FAX:092-481-4366
Mail:forest@forest-sj.com