

お客様本位の業務運営方針について

株式会社東京FPでは、あらゆる活動の基本を「お客様第一」におきリスクマネジメントを通してお客様に安心と安全をご提供するという経営理念に基づき、以下のお客様本位の業務運営を行って参ります。

1. お客様の声を活かした業務運営

お客様の信頼をすべての事業活動の基本とする経営理念に基づき、「お客様の声」を大切に事業活動に活かしていくため「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するように努めて参ります。

<そのための取組>

「お客様の声シート」「お客様評価確認シート」「アンケート回答明細シート」を基にPDCAを実施し業務品質向上を目指します。定例会議でのお客様の声の状況確認を行う。

<KPI>

お客様の声受付簿の獲得件数：30件から50件
アンケート回答率10%以上

2. 保険募集

① 調査・分析・検討

お客様から情報、要望を伺い、お客様を取り巻く環境（リスク）、意向を把握したうえでご契約を締結する際に必要な状況を提供致します。

<そのための取組>

「ご契約一覧表」の作成、「安心ぐるり」、「業種別リスクマップ」、「ハザードマップ」等の情報提供を行いお客様のリスクを分析致します。

② 提案・設計

上記必要情報を取得後、お客様に適した保険設計を行うとともに、保険ではできる限り全体をカバーした商品を設計したのち、お客様のご意向を確認し、お客様の要望する保険設計を行うこととする。

<KPI>

毎月1回の社内研修
携帯電話番号取得率 80%

3. 契約管理

当社はお客様に安心をお届けしご満足いただくために、保険証券の早期発行に努めて参ります。

<そのための取組>

契約締結後、保険手続きナビを活用したペーパーレス計上の推進、およびそれ以外の契約締結後翌日までのD計上送信の事務対応の徹底。

<KPI>

保険証券発行日数（申込から計上日までの日数 自動車・火災）3日

4. 事故対応

当社はお客様の方が一に備え、事故故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすくご案内するとともに、事故の対応状況を定期的にご連絡しお客様の不安解消に努めて参ります。

<そのための取組>

自動車事故・故障のドライバーズカードの配布。

<KPI>

代理店事故受付窓口割合 80%