

お客さま対応基本方針

(F D宣言)

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、「地域に根差し、皆様に愛される代理店」を目指していきます。

1	<p>当社は、お客さまのお声をより良いサービスに繋げるため、お客さまアンケートの収集を積極的に行います。</p>
	<p>2023年度目標 お客さまアンケート収集件数150件 2022年度 お客さまアンケート収集件数135件</p>
2	<p>当社は、事故やメンテナンス（車検・ドライブレコーダー取付）に関わるお客さまサービスの向上を目指し、損保ジャパンの提携する整備工場の紹介を積極的に行います。</p>
	<p>2023年度目標 紹介件数40件 2022年度 紹介件数23件(事故時の提携工場紹介件数のみカウント)</p>
3	<p>当社は、常に社内でP D C Aサイクル（Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善））をまわし、ISO9001の認証取得事業者として、よりよいお客様サービスの実現を目指します。</p>
	<p>2023年度目標 ISO9001認証維持(JUSE-RA-2015) 対象業務:損害保険代理店業務・生命保険代理店業務 2022年度 ISO9001認証維持(JUSE-RA-2015) 対象業務:損害保険代理店業務・生命保険代理店業務</p>
4	<p>当社は、防災・減災にまつわる情報を定期的にお客様へ発信致します。</p>
	<p>2023年度目標 四半期毎に発信 2022年度 未実施</p>

損害・生命保険代理店

株式会社イーグル商会