

経営理念

有限会社セーフティステーションは「お客さま第一」をあらゆる活動の原点におき、保険サービスを通じて最高の安心とやすらぎをご提供します。

- ① お客さまのニーズを的確にとらえ適切なアドバイスをいたします。
- ② プロ代理店としての誇りを持ちお客さまの期待に応えます。
- ③ 常に初心を忘れず努力研鑽を積みお客さまの信頼を得られるよう務めます。
- ④ 損害保険・生命保険の販売を通じて地域社会に貢献し地域一番の代理店を目指します。

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

有限会社セーフティステーションは保険のプロとして、お客さまに最高の安心とやすらぎを提供し地域社会に貢献すべく、本方針を定めます。

1. お客さまの最善の利益の追求のため、「お客さま本位の業務運営方針」の取り組み状況を社内で定期的に共有し、本方針が定着化するよう努めてまいります。
2. お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理する態勢を構築してまいります。
3. お客さまの保険商品の選定にあたり重要な情報を丁寧に分かりやすく案内致します。
4. お客さまの意向を確認の上、将来的なライフプラン等を踏まえた最善・最適な商品・サービスの提供に努めてまいります。
5. 社員教育の徹底によりお客さま対応品質の向上に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営方針の定着状況を評価するための指標（KPI）

1. ペーパーレス手続き率の向上

対面・電話募集いずれの手続きにおいてもペーパーレス手続きを推進し、不備削減とペーパーレス化を推進し、お客様対応品質の向上を図ります。

< K P I >

90.0%（前年度 87.7%）

2. 自動車保険 28 日前早期更改率の向上

自動車保険 28 日前早期更改の励行で、お客様対応品質の向上を目指し、補償内容の見直し等情報提供の強化による顧客満足度の向上と、継続率の向上を図ります。

< K P I >

90.0%（前年度 89.3%）

3. クレジットカード払い率の向上

社会構造の変化に即した多様なキャッシュレス決済の推進で顧客満足度の向上を図ります。

< K P I >

5.0%（前年度 3.7%）

4. 口座振替ペーパーレス登録率

口座振替ペーパーレス手続きを推進し、口座登録の不備をゼロにし、お客さまの負担をなくすことでお客さまの満足度向上を図ります。

< K P I >

50.0%（前年度 34.1%）

5. 事故対応力認定制度修了者確保

事故対応力を有する募集人を確保し、事故対応時における顧客満足度の向上に結び付けます。

< K P I >

2名（前年度修了者 2名）

6. お客様アンケート総合満足度の向上

お客さまの声を中心とした PDCA サイクルの循環向上に向けて、お客さまに対する対応品質の向上と情報提供の徹底をはかり、代理店内でのアンケート評価の共有による PDCA の励行で、全体品質の向上を目指します。

< K P I >

満足度評価 8以上