

お客様本位の業務運営に関する方針

株式会社 King（以下「当社」）は業務運営において、常にお客様との信頼を原点に置き、保険を通じて「安心・安全」を提供するため、下記の方針を定めます。

方針 1 当社はお客様本位の考え方で業務運営方針を策定し実施します。

取り組み 当社はお客様が保険に入る理由を常に考え、お客様目線での行動を心がけます。

KPI 多項目販売率 30%以上

方針 2 当社は補償内容を充分理解して頂くよう丁寧かつ親切な説明に努めます。

取り組み 当社が最も優先すべきはお客様のご意向をしっかりと把握し、ご意向に沿った保険を提案していきます。

KPI 勉強会の開催（月1回）

方針 3 当社はおお客様のご意見やご感想を収集して業務品質の向上に役立てます。

取り組み 当社はおお客様への販売方法や事故処理等の評価をお聴きし、満足度を高めるためアンケートの回収、フォローを徹底します。

KPI アンケート回収率20%以上

方針 4 当社は事故対応のプロとして迅速な事故の解決に努めることにより、お客様満足度の向上を目指します。

取り組み 事故受付からお支払いまで一貫してお客様との連携を図り、迅速な自己解決に努めています。

KPI 事故受付割合（90.1%）