

# F D 宣言 顧客本位の業務運営

株式会社創志保険

当社は、常にお客さまの声を聞き、お客さまの立場で考え、お客さまの意向に沿ったサービスを提供する組織を目指します。

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応することを目指します。

当社は、保険金、給付金等の手続きを漏れなく、迅速に対応することを目指します。

## < K P I >

	方針	取組み	K P I		
			22年度 目標	22年3月 実績	20年度末 実績
1	お客様のお手元に迅速に保険証券をお届けする為に不備率の軽減を行う	計上不備率の軽減	4.2%	8.2%	12.8%
2	お客様に余裕をもってお手続き頂く為に早期更改を行う	自動車保険早期更改率の向上	80%	72.0%	69.7%
3	お客様に満足して頂く為に、丁寧な募集を行う	新モデル（ペーパーレス）手続きの向上	90%	88.5%	85.6%