

お客様対応基本方針FD宣言

お客様には「安心・安全・総合コンサルティング」を基本に真摯な姿勢で対応致します。
お客様のニーズを先読みしてお答えする事で、より良いコミュニケーションを確立します。

1. ほけんGUIDEは、経営理念を基本に全社員が一丸となりお客様の生活を快適にするよう努めます。
2. ほけんGUIDEは、「お客様の声」を的確に把握し、保険募集・保険金請求・付帯サービスの改善に努めます。
3. ほけんGUIDEは、「不測の事態・天災被害」が発生しても常にお客様とのコミュニケーションをとれる体制を作り、お客様の暮らしの回復に努めます。

HOKEN-GUIDE PA NETWORK,INC. 

〒053-0802
北海道苫小牧市弥生町2丁目1番5号
TEL:0144-71-7580 FAX:0144-71-7581
株式会社 PAネットワーク
ほけんGUIDE 代表取締役 佐藤 聖

KPI (Key Performance Indicator)

数値化できる目標

✎ 新モデル手続き率 80%

✎ 携帯電話入力率 80%

✎ 早期更改率 80%

✎ ネット口座振替件数 200件

☆ PA トップグレード認定

☆ MVP1,000ポイント以上達成

- ほけんGUIDEではお客様が安心安全で快適な生活を送れるよう早期に更新頂くことで速やかに証券をお届けします
- ほけんGUIDEでは大規模自然災害発生時に携帯電話やLINEで繋がることでお客様の安全をサポートします
- 社会環境の変化に伴いお客様のニーズにお応えし届出印が不明などの煩わしさをネット口座で解消いたします
- 高い数値目標を掲げることでお客様満足度、サービス品質の向上に活かします

2020年度（2021年3月末実績）

NPS	新モデル手続き率	携帯電話入力率	早期更改率	クレカ払率
59.4%	71.6%	自動車 84.3% 火災 76.3%	82.0%	5.4%