

お客さま本位の業務運営方針

堀田石油株式会社

弊社は「経営理念」及び「社是」の精神のもと、保険業務においても「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たすため「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表します。

■経営方針

私たちは人と地域とエネルギーの調和ある発展を求め、生活創造産業として心豊かな人間社会の実現に貢献します

■社 是

【奉仕】私たちは仕事を通じて地域社会の人々に心を込めて尽くします

【友愛】私たちはお互いに相手を心から敬い大切にします

私たちはお客さまをはじめ社会とかかわるすべての人に和をもって接します

【飛躍】私たちは自らが発展成長することによって地域社会に貢献し、飛躍します

1. お客さまの意向を把握・確認し、それぞれのお客様にふさわしいサービス・商品を提供します
2. お客様の状況・目的を踏まえ、個々のお客様のご理解・ご納得を得られる説明に努めます
3. 代理店が行う業務の品質向上に取り組みます
4. お客さまに寄り添った事故対応を実践します
6. お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います
7. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします
8. 社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観を持って行動します
9. お客様本位の業務運営を行うため、社員に対する教育・研修を継続的に実施します
10. 本方針がなされているかどうかの客観的な下記指標（KPI）を公表します
 - ①お客さまアンケート回答率 19年度 27% / 20年度上期 15.2%
 - ②お客さまアンケート他者推奨度 19年度 49.6P / 20年度上期 37.5P
 - ③ノンフリート自動車保険契約件数 19年度末 625件 / 20年度上期末 623件
 - ④自動車保険早期更改率 19年度 72.7% / 20年度上期 89.6%