

お客様本位の業務運営

(FD宣言)

当社では『自主自立の精神で中堅企業 No.1 へ』の経営理念のもと、社員みんなで作成した行動指針「5つ星(ファイブ・スター)クオリティ宣言」を掲げ、お客様に最上のサービスを提供すること、また地域との繋がりを大切に、安心・安全・快適な街づくりに寄与することを使命と捉え、日々行動指針を意識しながら仕事に取り組んでいます。

【宣言1】

「ワンストップサービス」がお客様への最高品質のサービス提供であり、車の事なら安心してお任せいただける事業創造を図っていきます。

<具体的な行動>

1. ワンストップサービスの取組

お車の販売、サービス、保険の3つお任せいただいたお客様を「ロイヤルメンバー」と位置づけ、保有台数(14,000台)・比率(15%)を具体目標に掲げ、カーライフ全般を当社にお任せいただくワンストップサービスの充実を図っていきます。

2. カーライフの“万一”に備え、保険に入っていてよかったと実感できる安心をご提供

車の販売、サービス(点検・車検)にとどまらず、カーライフ全般に伴う危険について最適な自動車保険のご提供と万一の事故の際の受付体制を整えます。

【宣言2】

「お近くで便利」を大切に、地域密着型経営を実践していきます。

親しみやすいスタッフと迅速な対応で、いつでも何度でもお越しいただける店舗(ショールーム)を提供し、お客様のご来店をお待ちしています。

<具体的な行動>

1. システム&デジタル化を推進

お客様との面談(対話)を起点に、お車全般のお話をしたいと考えています。その為にも保険手続きでは対面での募集を基本とし、デジタル端末(PCやタブレット)でお客様の求める補償内容を正確に把握しながら手続きを推進していきます。

2. 保険加入に際しお客様の「意向確認」を徹底します

お客様のカーライフにマッチした補償内容になっているか、またお客様の意向に沿った内容となっているか、丁寧に確認しながら保険手続きを進めていきます。

【宣言3】

「透明性の向上」に努めます。

当社のご提供する商品・サービスは公平公正に基づく安心感と信頼性を常に確保していきます。法令順守(コンプライアンス)を大切にする企業風土を継続していきます。

<具体的な行動>

1. 保険販売の前提として、募集人の「資格・届出」を徹底管理し、お客様への信頼にこたえる募集体制を構築していきます。
2. 商品改定や代理店システム変更等、新たな知識を要する場合は保険会社と連携し研修(WEB 含む)を実施し、常に最新の知識を習得していきます。
3. 判断に迷った時は、当社の指針「TOHO BRAND BOOK」に立ち返り、最適な“解”を求め行動していく。

東邦自動車株式会社