

【サンワ商会 行動指針】 『Next to you』

ご縁のあったお客様に『寄り添い』、お客様の今を考え、お客様の未来に想いを馳せる。

ご縁のあったお客様に寄り添い「本当にお客様のためになっているのか？」を突き詰めていくこと。

また、「next」には「未来」という意味もあります。

お客様の「今」だけでなく「未来」にまで想いを馳せ、寄り添い、私たちの持っている能力を最大限発揮

してお役立ちする。そのために、お客様の立場に立って考え、声を聴き、お客様の「今」と「未来」を

お守りするための最適なご提案をする。それが、『NEXT TO YOU』

「Next to you」を追求するということは、スタッフ一人一人の知識・経験はもちろん社内での共有化、専門化、分業化を図り、組織全体でお客様を守る覚悟が必要です。どのような心構えで日々の仕事に取り組むのかそれを言語化したものがサービス対応10カ条、事故対応5か条。

【サンワ商会 サービス対応10カ条】

- 1、私たちは事故はお客様にとって一生に一度のことと考え何事にも優先して対応します。
- 2、私たちは常に頭をフル回転し、お客様お一人お一人に最適なご提案をします。
- 3、私たちは、常に最新の情報をお届けします。
- 4、私たちは自ら考え、正しいと思うことには率先して行動します。
- 5、私たちは成長目標を持って自己研鑽をします。
- 6、私たちは常に自分の身だしなみを整え、細心の注意を払います。
- 7、私たちは明るく電話を取ります。
- 8、私たちは元気良く挨拶をします。
- 9、私たちはいつも笑顔を忘れずに、明るく仕事をします。
- 10、私たちは感謝の気持ちを忘れずに、「ありがとう」を直接伝えます。

【事故対応5カ条】

1. 事故の受付は、正確な情報を収集します。
2. 事故を受付したら、できるだけ早く保険会社と打ち合わせをします。
3. 事故処理の状況を随時お客様に報告し、お客様が安心して日常生活が送れるように努めます。
4. お客様を積極的にフォローし、円滑に、早期に示談解決できるよう積極的に参画します。
5. 保険金の支払いは、迅速に、漏れのないように確認します。