

お客様対応基本方針（F D宣言）

株式会社西口興産（以下「当社」）は経営理念に基づき、「お客様対応基本方針（F D宣言）」を制定いたしました。また、「地域の皆様にカーライフ全般にわたる情報の収集・分析を通じて最適なサービスをご提案することを目指して以下の方針を実践していきます。

1. お客様本位の業務運営

当社は事業開始以来、地域のお客様に寄り添い、お客様に合わせた商品内容を一緒に考え、お手伝いしてきました。今後も継続してサービスを提供し続けるため、あらゆる業務に置いてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

2. お客様の声を汲み取る業務運営

当社はお客様の要望に対して、誠実かつ迅速に対応するとともに、お客様からのご要望のお声を汲み取り、業務運営に努めてまいります。

3. お客様の意向に沿った商品のご提案

当社は、お客様の様々なご意向にお応えするために、最新の商品知識等を社内において勉強会を実施し知識を養い、個々のお客様に合致した最適な商品の提案に努めてまいります。

K P I（重要指標）

当社の方針及びお客様本位の業務運営を定着させる指標といたしまして、以下の内容について取り組みます。

2024年度実績	
ペーパーレス手続き率	98.1%
口振ペーパーレス登録率	78.9%
代理店事故受付窓口割合	87.5%