





お客さま本位の業務運営に関するご報告について



ひろさき損保では「保険を通じてお客さまの幸せをお手伝い」を経営理念に掲げ、この理念を日々の活動で具体的に実践し、お客さまに「安心」と「安全」をご提供するための取組みを「お客さま本位の業務運営方針」にまとめております。2021年度の取組みに関して実績値を公表いたします。



▼2021年度取組状況



＜対象期間 | 2021年4月～2022年3月＞

1	お客さまと対面でのお手続き				評価	
お客さまに重要な提案・情報をご理解いただけるように						
対象	自動車保険（対面手続き率）	目標	80.0%		結果	76.3%
2020年に引き続き、たくさんのお客さまが対面で手続きをしていただけましたこと、心より御礼申し上げます。依然マスク生活は続きますが、マスクの下はいつも笑顔でいることに心がけ、今後もお客さまのご意向を配慮いたしました上で、なるべくお会いして、より良い商品提供・情報提供に努めてまいります。						

2	保険始期まで余裕のある満期お手続き				評価	
速やかに保険証券を届け、ご安心いただけるように						
対象	自動車保険（早期更改率）	目標	85.0%		結果	81.7%
お客さまのお手元に、速やかに保険証券をお届けすべく取り組んでまいりましたが、目標達成となりませんでした。お客さまアンケートの指標から「満期案内のタイミング」については、ご評価いただいておりますので、今後も余裕を持ったお手続きに意識して取り組み、お手続き時以外でも、お客さまにとって重要な情報や有益と思われる情報の提供にも努めてまいります。						

3	当社の対応にご満足いただいているかの確認を実施(契約手続き)				評価	
お客さまにご満足いただき「安心」と「安全」の輪をより一層広げていくために						
対象	お客さまアンケート項目～満足度	目標	80.0%		結果	69.6%
弊社では、お客さまがどのように評価されているかを直接お伺いするため、アンケートのご協力をお願いしておりました。アンケートの結果を真摯に受け止め、内容を検証しまして、補償内容はもちろん、お客さまを取り巻くリスクを常に考えること、そして周辺知識をさらに習得し、最適な情報提供に今後も心がけてまいります。お客さまにおかれましては、引き続きアンケートのご協力をお願いいたします。社員の業務の励みにもなりますので、ぜひフリーコメントにもひと言ご記入いただければ幸いです。						

4	当社の対応にご満足いただいているかの確認を実施(事故対応)				評価	
お客さまにご満足いただき「安心」と「安全」の輪をより一層広げていくために						
対象	お客さまアンケート項目～満足度	目標	80.0%		結果	72.7%
弊社では、事故対応についてもアンケートのご協力をお願いしておりました。事故に遭われたお客さまの不安を少しでも解消し、分かりやすいご説明とスピーディーな対応で、ご安心いただけるように引き続き取り組んでまいります。お客さまにおかれましては、事故対応についても引き続きアンケートのご協力をお願いいたします。						

5	社内でロープレ研修を実施				評価	
お客さまにご理解いただきやすい説明のために						
対象	ロープレ研修実施回数	目標	年20回		結果	38回
2021年は担当2人体制で、商品説明だけではなく、情報提供の仕方についても数多く実施し目標達成いたしました。お客さまに分かりやすく、更なる従業員のスキルアップと、その実効性の向上のため、今後も取り組んでまいります。						

2021年度の取組結果を踏まえ、取組状況・行動について検証いたしました。2022年度もよりお客さまから支持いただける会社を目指す重要課題とし、本方針の取組みに、役職員一丸となって取り組んでまいります。