





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。2022年度の取組みに関して実績値を公表いたします。



2022年度取組状況



<対象期間 | 2022年4月～2023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	76.8%
たくさんのお客さまが対面で手続きをしていただきましたこと、心より御礼申し上げます。 目標達成とはなりませんでしたが、お客さまのご要望・不安・リスクに対する考え方を、対話を通じてしっかりと伺いたいと考えております。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。現在、郵送に時間がかかっておりますので、今後も余裕をもったお手続きに意識して取組み、満期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	68.5%
アンケートの回答にたくさんのお客さまにご協力いただきましたこと、心より御礼申し上げます。アンケートの結果から、お客さまに役立つ情報の提供(契約更新時以外)に関する設問の評価が、ほかの設問よりも低い結果だったことを真摯に受け止め、周辺知識をさらに習得し、最適な情報提供を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。従業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	92.9%
事故時の対応にいかに満足頂けるかが、契約手続き時の評価にも繋がっていることを実感しております。昨今は、ドライブレコーダーの普及により、万が一の場合も記録が残っていることで、スムーズに解決できることも増えておりますが、事故は日常で経験しない出来事です。 引き続き、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、適切なアドバイスに心がけ、安心いただけるように取り組んでまいります。						

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 30 回		結果	30 回
<p>全員が講師となり、お客さまに分かりやすく説明することはもちろん、保険以外でも、情報提供に繋がるような項目を選んで数多く実施、目標達成となりました。このロープレ研修は社内の文化としてしっかり身につけてまいりましたが、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、今後も積極的に取り組んでまいります。</p>						

2022 年度の実績結果を踏まえ、取組状況・行動について検証いたしました。2023 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。