2023 年 10 月 30 日

ひろさき損保株式会社

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。2023 年度の取組みに関して 9 月末時点での実績値を公表いたします。

2023 年度取組状況　　＜対象期間｜2023 年 4 月～2024 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	82.9%
今年度はたくさんのお客さまにお会いできております。今後もお客さまのご意向を配慮いたしました上で、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お伺いしたいと考え取り組んでまいります。						

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	87.6%
お客さまのお手元に、速やかに保険証券をお届けしたいと取り組んでまいりました。今後も余裕をもったお手続きに取り組み、ご更新以外にもお客さまにお会いする機会を増やし、重要な情報提供に努めてまいりたいと考えています。 そして、何かお困りごとがあれば、名前を思い出してもらえるような代理店を目指しています。						

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	67.7%
昨年よりも多く回答いただけております。今後も補償内容はもちろん、付帯サービス・周辺知識・公的保険の補償内容についても、お客さまに分かりやすい表現を用いて、ご理解いただけるまで丁寧な説明を心掛けます。また、フリーコメントに寄せられるお客さまの声を真摯に受け止め、取り組んでまいりますので、アンケートの回答にご協力をお願いします。						

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	100%
アンケートの結果から、自動車の事故対応に関してお客さまに「満足」との評価をいただいております。引き続き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取り組みます。さらに、今後は多くのお客さまの声をお聞かせいただきたいので、アンケートの回答にご協力をお願いします。						

5	公的保険勉強会を実施				評価	
お客さまに納得・安心してご加入いただき、必要な情報提供のために						
対象	公的保険勉強会実施回数	目標	年 20 回	▶	結果	11 回
まずは私たちが公的保険の理解を深め、お客さまに必要に応じた保険を販売、よりよい情報提供をすべく取り組んでいます。公的保険アドバイザーの資格を取得した従業員が講師となり、毎月 2 回勉強会を実施。お客さまのお役に立てるよう、時間をかけてスキルアップに取り組んでいます。						