2024年5月2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 | https://3.bp.blogspot.com/-93EsFuhpCKo/UNbgb6ZaNHI/AAAAAAAAJPE/ZIVJ0VqJSRM/s1600/mark_tenki_hare.png |
| 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 | 81.1％ |
| 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した。たくさんのお客さまに対面で手続きいただき目標達成できましたこと、心より御礼申し上げます。今後も対面して手続きするのはもちろん、お客さまのご意向を確認のうえ、より良い提案・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 | https://3.bp.blogspot.com/-93EsFuhpCKo/UNbgb6ZaNHI/AAAAAAAAJPE/ZIVJ0VqJSRM/s1600/mark_tenki_hare.png |
| 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 | 87.8％ |
| 郵送に少しお時間を要しており、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。現在は地球環境保護のため、紙での証券発行か、WEB上でご確認いただけるWEB証券か、お選びいただけますが、引き続き余裕をもったお手続きでご安心いただけるように取り組んでまいります。また、ご更新以外で何かお困りごとがあれば、他業種の専門家とも提携しておりますので、いつでもお気軽にご相談ください。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | https://3.bp.blogspot.com/-Kas7dqv2tBk/UNbgdBVs_wI/AAAAAAAAJPU/GGxpD21ZpjM/s1600/mark_tenki_kumori.png |
| 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 | 62.0％ |
| 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、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てまいりました。今後も、多くのお客さまの声をお聞かせいただきたいと思っております。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 | https://3.bp.blogspot.com/-93EsFuhpCKo/UNbgb6ZaNHI/AAAAAAAAJPE/ZIVJ0VqJSRM/s1600/mark_tenki_hare.png |
| 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％ |
| 自動車の事故対応に関してお客さまに「満足」との評価をいただきました。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。こちらのアンケートに関しましても多くのお客さまの声をお聞かせいただきたいので、今後も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 | https://3.bp.blogspot.com/-93EsFuhpCKo/UNbgb6ZaNHI/AAAAAAAAJPE/ZIVJ0VqJSRM/s1600/mark_tenki_hare.png |
| 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 | 20回 |
| 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、勉強会を実施、目標を達成しました。子供たちへの「金融教育」も進む中、改めて公的保険の理解を深め、お客さまに必要に応じた保険を提案、またよりよい情報をお届けすべく取り組んでおります。保険のプロとして、お客さまのお役に立てることは何かを常に考え、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。 |