

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。2024年度取組みに関して9月末時点での実績値を公表いたします。

2024年度取組状況

<対象期間 | 2024年4月～2025年3月>

1	保険始期まで余裕のある満期手続き	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	88.0%		結果	81.8%
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おります。現在、郵送に時間がかかっていること、また保険の内容が改定等により、複雑になっていることも踏まえて、今後も余裕をもったお手続きに取り組み、丁寧なご説明をさせていただければと存じます。できればお会いして、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したいと考えています。						

2	保険証券送付不要のお手続き	評価				
企業も地域社会の一員という意識を強く持ち、地球環境保全のために						
対象	自動車保険（Web証券化率）	目標	20.0%		結果	23.2%
お客さまに保険証券を「紙」のものと、パソコン・スマホで確認できる「Web証券」、どちらが良いかお選びいただいております。環境保全に取り組むのはもちろんですが、保険証券を次の更新時までに見ることがないお客さまに、「Web証券」をおすすめしております。いつでもどこでも確認できて、紛失の心配もありません。もし、不明なことや不安なことがあれば、まず弊社にお電話いただきたいと思っています。地球に優しく、お客さまの身近な存在となるよう、今後も取り組んでまいります。						

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	89.2%
昨年よりも回答数は減りましたが、ご契約の意向把握・意向確認、補償内容の説明に関しまして、ご満足いただけました。今後も補償内容を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。なるべく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。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	100.0%		結果	85.7%
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。お客さまのお声の中に「突然の事故に動揺している感情を柔らかく受け止めて頂いて、感謝しています」と嬉しい声をいただきました。今後も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。事故対応に関しましても、多くのお客さまの声をお聞かせいただきたいので、アンケートの回答にご協力をお願いします。						