2025年9月1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。2024年度の取組みに関して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お手続き | | | | 評価 | https://3.bp.blogspot.com/-Kas7dqv2tBk/UNbgdBVs_wI/AAAAAAAAJPU/GGxpD21ZpjM/s1600/mark_tenki_kumori.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 | 88.0％ |  | 結果 | 82.3％ |
| 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。目標達成には至りませんでしたが、郵送に時間がかかっていること、また保険の内容が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。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。 | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | 保険証券送付不要のお手続き | | | | 評価 | https://3.bp.blogspot.com/-93EsFuhpCKo/UNbgb6ZaNHI/AAAAAAAAJPE/ZIVJ0VqJSRM/s1600/mark_tenki_hare.png |
| 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 | 24.6％ |
| パソコン・スマホで確認できる「Ｗｅｂ証券」ですが、皆さまにご理解とご協力いただき、環境保全の一環として多くのお客さまに「Ｗｅｂ証券」をお選びいただけました。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 |  |
| 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、アンケート回答にご協力をお願いしてまいりましたが、保険会社システム障害でデータの取得ができないため、只今確認できない状態にあります。  今後もこの取組みは継続いたしますので、引き続きご協力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 |  |
| 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、アンケート回答にご協力をお願いしてまいりましたが、保険会社システム障害でデータの取得ができないため、只今確認できない状態にあります。  今後もこの取組みは継続いたしますので、引き続きご協力いただければ幸いです。 | | | | | | |