





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。2020年度の取組みに関して実績値を公表いたします。



▼2020年度取組状況

＜対象期間 | 2020年4月～2021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	74.3%
<p>コロナ禍ではありますが、たくさんのお客さまが対面で手続きをしていただけましたこと、心より御礼申し上げます。今後とも弊社では、対面・非対面（電話や郵送）か、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。</p>						

2	緊急時の連絡先として携帯電話番号を登録				評価	
万が一、大規模災害発生時等に避難先でも連絡が取れるように						
対象	自動車保険・火災保険（携帯番号登録率）	目標	85.0%		結果	85.4%
<p>お客さまのご理解のもと、緊急連絡先として携帯電話番号を登録いただき、目標は達成いたしました。万が一の際、迅速に連絡が出来るように引き続き携帯番号をお伺いしてまいります。</p>						

3	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 20 回		結果	22 回
<p>毎週水曜日、積極的にロープレ研修を行い、お客さまに分かりやすく、丁寧な提案が出来るよう取組み目標達成いたしました。今後も従業員のスキルアップと、その実効性の向上のため、引き続き多くの研修に取り組んで参ります。</p>						

4	お客さまの身の回りの方に「ひろさき損保」をおすすめいただく				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～ご家族・知人、同僚の方から保険加入の相談を受けた場合の推奨度割合	目標	85.0%		結果	65.1%
<p>弊社では、お客さまがどのように評価されているかを直接お伺いするため、アンケートのご協力をお願いしておりましたが、アンケートの回答数も少なかったことや、お客さまの満足度が推奨度に繋がらなかった結果だと真摯に受け止めております。引き続き、お客さまにおすすめしたいと、思い浮かべてもらえるように取組んでまいりますので、お客さまにおかれましては、ぜひアンケートのご協力をお願いいたします。</p>						

2021年度も引き続き「真の『お客さま本位の業務運営』」に取り組んでおります。

2020年度の取組結果を踏まえ、よりお客さまから支持いただける会社を目指し、取組状況やその定着度合いについて検証・見直しをいたしまして2021年度の目標を設定いたしました。