





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。2021 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。



▼2021 年度取組状況（9 月末時点）

<対象期間 | 2021 年)4 月～2022 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	78.5%
弊社ではお客さまのご要望・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おります。引き続き対面・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。						

2	保険始期まで余裕のある満期お手続き				評価	
お客さまに速やかに保険証券をお届けし、ご安心いただくために						
対象	自動車保険（早期更改率）	目標	85.0%		結果	81.6%
満期案内発送後は、1 週間以内にお客さまにご連絡することを心がけています。上記 1 の取組み、「お客さまに重要な提案・情報をご理解いただく」ためにも、引き続き余裕のある満期手続きに取組んで参ります。						

3	代理店の手続きや日頃の対応満足度				評価	
お客さまの期待に確実に応える						
対象	お客さまアンケート契約募集総合満足度	目標	80.0%		結果	65.9%
お客さまがどのように評価されているかを直接伺いするため、アンケートのご協力をお願いして参りましたが、回答数を多く集められなかったこと、また弊社にとっての課題や改善が必要だと思われる結果だと真摯に受け止めております。これからも、たくさんのお声をお聞かせいただけるように、取組んで参りますので、ぜひアンケートのご協力をお願いいたします。						

4	代理店の事故対応についての満足度				評価	
お客さまの期待に確実に応える						
対象	お客さまアンケート事故対応満足度	目標	80.0%		結果	50.0%
事故対応に関して、お客さまがどのように評価されているかを直接伺いするため、アンケートのご協力をお願いして参りましたが、幸いではありますが事故の件数が少なく、アンケートの回答数も少なかつたことの結果だと考えております。引き続き事故の対応についても、不明点の確認を行ってお客さまの不安な気持ちを解消するように早期解決に向けて努めて参りますので、引き続きアンケートのご協力をお願いいたします。						

2021 年度の 9 月末時点で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、また、さらにお客さまの視点に立った取組みを推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」を再策定いたしました。今後も役職員一丸となって、具体的な取組みをおこなって参ります。