

## お客さま本位の業務運営方針

- 1.ひろさき損保は、お客さまを取り巻くリスクを考え、お客さまの意向と実情に沿った補償内容を提案します。
- 2.ひろさき損保は、お客さまに商品内容を十分に理解いただけるよう、幅広く知識を習得し、現状に満足することなくご説明のしかたについて工夫し、分かりやすいご説明と誠実な情報提供に努めてまいります。
- 3.ひろさき損保は、弊社の業務がお客さまに満足いただけているかを確認し、より高い評価をいただけるよう、お客さまとの接点を増やす取組みに努めてまいります。
- 4.ひろさき損保は、「苦情などのお客さまの声」は弊社の課題や改善が必要と思われる重要な指摘と位置づけ、お客さまの声を真摯に受け止め、日々の業務改善に活かしてまいります。
- 5.ひろさき損保は、お客さまはもちろん社員も大切にし、社員が仕事に誇りとやりがいを持てるようにつとめ、すべての人に選ばれる会社・人づくりを目指し、目標に向かって取り組んでまいります。

## K P I の策定

※ K P I とはkey performance indicatorの略で、  
当方針の達成度を評価するための主要業績評価指標のことをいいます。

ひろさき損保は、お客さま本位の業務運営を行う上で、その実践度合いを  
KPIとして公表し、一定期間ごとに確認、改善に努めてまいります。

### 1. お客さまと対面でのお手続き

対象契約：自動車（対面手続き率）

2020年度末（2021.3）	74.3%
⇒2021年度末（2022.3）	80.0%（目標値）

### 2. 保険始期まで余裕のある満期お手続き

対象契約：自動車（早期更改率）

2020年度末（2021.3）	80.9%
⇒2021年度末（2022.3）	85.0%（目標値）

### 3. お客さまの期待に確実に応える

お客さまアンケート項目～代理店の手続きや日頃の対応満足度

2020年度末（2021.3）	73.3%
⇒2021年度末（2022.3）	80.0%（目標値）

### 4. お客さまの期待に確実に応える

お客さまアンケート項目～事故対応満足度

2020年度末（2021.2）	77.8%
⇒2021年度末（2022.2）	80.0%（目標値）

## 上記KPIの具体的な取組み

### 1. お客様と対面でのお手続き

- ・徹底した感染対策のもと、環境変化に応じた柔軟な対応を基本に、お客様に十分にご理解いただけるように、対面募集を原則とし、タブレット等のナビゲーションシステムを使った分かりやすい説明、商品・サービスの提供を行います。
- ・お客様にとって必要な情報・重要な情報の提供に心がけ、月1回の業務連絡会にて、従業員全員で共有してまいります。

### 2. 保険始期まで余裕のある満期お手続き

- ・満期書類が発送されたあと、1週間以内にご案内をして、保険始期までに余裕のあるお手続きを行います。
- ・契約手続き後には、速やかに保険証券をお届けし、ご安心頂けるようにします。

### 3. 4. お客様の期待に確実に応える

- ・お客様がどのように感じてもらいたいのかを直接伺うため、お客様アンケートの回答をご依頼します。
- ・業務知識（商品・サービス・周辺知識・事故対応力）の向上を図るために、教育研修計画を策定し、実行してまいります。
- ・研修は全員実施し、欠席者については必ず補講を行います。また、研修の理解度を確認するために、習熟度テストを実施します。
- ・お客様対応についての手順書を作成し、お客様対応の品質向上と標準化を図ってまいります。
- ・お客様にご理解いただきやすい説明のために、月3回以上、社内でロープレ研修を行い、社員相互に話法を高めあいます。

上記具体的な取組みの実現に向けて、併せて以下についても取り組んでまいります。

※アンケート以外でも、お客様のご意見に耳を傾け、従業員全員で共有し、サービス向上に向けて取り組んでまいります。

※ISO9001の認証継続取得への取組みを行い、業務品質が安定的に向上する社内体制の確立に努めてまいります。