

# ひろさき損保が考える お客さま本位の業務運営について

## ・お客さま本位の業務運営

1973年創業の弊社は、お客さまに選ばれる「地域を代表する代理店」を目指して業務に取り組んで参りました。

### <経営理念>

「保険を通じてお客さまの幸せをお手伝い」

- 1.お客さま満足を基本に、最適な情報・サービス・商品を提供します。
- 2.お客さま・社員をはじめ、すべての人を大切にします。
- 3.お客さまへの感謝の気持ちを忘れずに、お客さまと共に歩み続けます。

この経営理念の下、改めて弊社の「お客さま本位の業務運営方針」をとりまとめましたので、公表致します。

## 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するために、意向把握シートを作成・管理し、社内で共有します。
- 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、日々の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、すべての人を大切にして、お客さまに選ばれる会社・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）

2018年度末（2019.3） 76.7%  
⇒2019年度末（2020.3） 80.0%（目標値）

### 2. 緊急時の連絡先として携帯電話番号を登録

対象契約：自動車・火災（携帯番号登録率）

2018年度末（2019.3） 56.1%  
⇒2019年度末（2020.3） 70.0%（目標値）

### 3. お客さまにご理解いただきやすい説明のために社内でロープレ研修を実施

（ロープレ研修実施件数）

2020年4月～2021年3月までを集計

⇒月1回 年12回（目標値）

### 4. お客さまの身の回りの方に「ひろさき損保」をお勧めいただく

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

2018年度末（2019.3） 84.4%  
⇒2019年度末（2020.3） 85.0%（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

- ・万全な商品・サービスを提供するにあたり、重要な情報について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て分かりやすい説明を行います。
- ・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. 緊急時の連絡先として携帯電話番号を登録

- ・万が一、事故にあわれた際に、迅速に連絡ができるように携帯番号をあらかじめお伺いします。

### 3. お客様にご理解いただきやすい説明のために社内でロープレ研修の実施

- ・月2回はロープレ研修を行い、お客様に分かりやすく、丁寧な説明ができるよう社員相互に話法を高めあいます。

### 4. お客様の身の回りの方に「ひろさき損保」をお勧めいただく

- ・お客様がどのように感じていらっしゃるかを直接伺うため、お客様アンケートの回答をご依頼します。
- ・月1回の業務連絡会にて、従業員全員で共有し、原因分析・改善策を協議し、再発防止や更なる品質向上に繋げてまいります。

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。

#### ※お客様の声の集約

- ・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。

#### ※意向把握確認シート・対応記録のチェック

- ・お客様を取り巻くリスクを理解し、不安な気持ちを解消するために弊社オリジナルシートを活用し、お客様のご意向を把握します。
- ・毎週水曜日、社長による意向把握シート・対応記録のチェックを実施し、お客様のご意向把握に努めているか、適切に管理してまいります。