



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」を経営理念に掲げております。



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、公表しています。



▼2019年度取組状況

<対象期間 | 2019年4月～2020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	74.9%
2020年明け以降、弊社では新型コロナウイルス感染症対策としてお客さま訪問を極力自粛し、直接お会いする機会を減少させた結果と考えております。今後とも弊社では、対面・非対面（電話や郵送）など、お客さまの利便性を考慮した手続き方法でご対応しつつ、お客さまのご意向を把握し、より良い商品提供・情報提供に努めてまいります。						

2	緊急時の連絡先として携帯電話番号を登録				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	70.0%		結果	73.3%
引き続き、万が一の際にも迅速に連絡が出来るように携帯番号をお伺いしてまいります。 お客さまにおかれましても、ぜひ、弊社 連絡先もお客さまの携帯電話にご入力いただければ幸いです。						

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12回 (月1回)		結果	10回
目標達成には至りませんでしたが、定期的にロープレ研修を行い、社員相互の創意工夫を積み重ねながら、お客さまに分かりやすく丁寧な提案が出来るよう、取組んでまいります。引き続き従業員のスキルアップと、その実効性の向上に努めてまいります。						

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	71.2%
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、アンケートにご協力をお願いしております。その中でも「推奨度割合」は、弊社へのお客さまの満足度を表す結果であると考えております。ご家族やご友人、知り合いの方や同僚の方から、保険加入について相談を受けた際には「ひろさき損保を紹介したい」「おすすめしたい」と真っ先に思い浮かべていただけるような会社を、今後とも目指してまいります。						

2020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。

2019年度を取組結果を踏まえ、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・見直しを図りながら、創意工夫を積み重ねてまいります。