

# 2022年度 お客様本位の業務運営方針に対する取組結果

## 2022年度のお客様本位の業務運営方針に対する取組結果について

### 1. お客様目線での行動

お客様に対し「出会い」を大切に、「感謝の気持ち」を忘れずをモットーに、常にお客様目線での行動を心がけます。お客様の声に耳を傾け、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握、確認を十分に行い、お客様の求める補償内容を提案して参ります。

	取組み	KPI	2022年度結果
お客様の声を数多くいただき、業務運営に反映できるよう、アンケート回収を積極的に行います。	「お客様アンケート」の回収	・アンケート回答率：20% ・アンケート回答件数：120件	・アンケート回答率：13.4% ・アンケート回答件数：78件
お客様目線での行動を常に心がけます。	アンケートNPS・満足度の向上	・アンケート満足度：9以上 ・お客様アンケートNPS:65P ・新モデル手続き率：70% ・早期更改率：90%	・アンケート満足度：8.9 ・お客様アンケートNPS：38.5P ・新モデル手続き率：49.2% ・早期更改率：89.5%
お客様からいただいた様々な意見を元に、更なる品質向上を目指します。	「お客様アンケート」「お客様の声」の活用	・お客様品質向上会議（毎月）の開催	・お客様品質向上会議を毎月開催実施

**【総括】**「お客様アンケート」の回収については、回答数、回答率についても、目標に達することができませんでした。2022年度より回答方法を変更したため、影響があったと考えられます。合わせて、NPS、アンケート満足度についても、目標達成できませんでした。この結果を踏まえて、2023年度も引き続き重要な取組として実施して参ります。

# 2022年度 お客様本位の業務運営方針に対する取組結果

## 2. お客様への有益な情報提供

お客様にとって有益な情報を適宜適切に提供することに努めて参ります。

情報提供に関しましては、分かり易い表現を用い、お客様がご理解いただけるよう丁寧にご説明をさせていただきます。

	取組み	KPI	2022年度結果
お客様への情報提供をタイムリーに行うことで、お客様へ有益な情報を提供します。	タイムリーな情報の発信	・ ホームページの2か月に1度以上の更新 ・ 最適ナリスク管理・提案	ホームページの3か月に1度の更新実施
お客様に常に有益な情報提供ができるよう、社員全社員参加の会議、研修を行います。	年間研修計画策定	・ 研修開催の実績 ・ eラーニング実施の実績	・ 社内・社外研修実施 ・ eラーニング実施

### 【総括】

お客様への情報提供方法として、ホームページの有効的な活用が実施できませんでした。その他の方法と合わせ、有益な情報提供ができるように、今後検討して参ります。

## 2022年度 お客さま本位の業務運営方針に対する取組結果

### 3. 業務品質向上を常に意識し、お客さまサービス向上を目指します

社員の業務品質向上を図り、お客さまサービス向上へ繋げて参ります。

	取組み	KPI	2022年度結果
業務知識向上のため、社員全社員参加の会議、研修を行います。	年間研修計画策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修開催の実績</li> <li>eラーニング実施の実績</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内・社外研修の実施</li> <li>eラーニング実施</li> </ul>
事故対応力、総合的対応力強化のため、資格取得を目指します。	お客さま対応力向上 保険金サービス課との定期的な打ち合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>損保トータルプランナー5名取得</li> <li>事故対応力専門認定全社員取得</li> <li>代理店損害調査サポート制度認定取得</li> <li>保険金サービス課との打ち合わせの実績</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>損保トータルプランナー5名取得</li> <li>事故対応力専門認定全社員取得</li> <li>代理店損害調査サポート制度認定取得</li> <li>保険金サービス課の打ち合わせの実施</li> </ul>
お客さまに不利益が生じないよう、常にお客さまサービス向上を意識して行動します。	円滑なお客さま対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>早期更改率：90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>早期更改率：89.5%</li> </ul>

#### 【総括】

計画的な社内研修を実施することが出来ました。損保トータルプランナーについては2名の研修が終了し、次年度認定が受けられる予定です。引き続き、業務品質向上に取り組んで参ります。

早期更改については、目標に0.5%ならず、2023年度も引き続き達成を目指します。