

2024年度 お客様本位の業務運営方針に対する取組結果

2024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	2024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 ・オリジナルアンケートの回収	・アンケート回答率:15% ・アンケート回答件数:74件	・アンケート回答率:5.3% ・アンケート回答件数:29件
お客様目線での行動を常に心がけます。	・アンケートNPSの向上	・お客様アンケートNPS:60P ・新モデル手続き率:70% ・早期更改率:90%	・お客様アンケートNPS:93.1P ・新モデル手続き率:54.6% ・早期更改率:75.9%
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	・品質向上会議(毎月)の開催 ・「お客様アンケート」「お客様の声」を活かした業務改善2件/年	・品質向上会議(毎月)の開催の実施 ・「お客様アンケート」「お客様の声」を活かした業務改善1件/年

【総括】

「お客様アンケート」につきましては、目標件数を集めることができませんでした。これは、本年より「はがきによる回答」が終了したことによるものと考えます。NPS(他者推奨度)については高い評価を頂くことができました。次年度はアンケート回答のご依頼方法の検討を行い、引き続き「お客様の声」を活かした業務運営に努めてまいります。

2024年度 お客さま本位の業務運営方針に対する取組結果

2024年度のお客さま本位の業務運営方針に対する取組結果について

2. お客さまへの有益な情報提供

お客さま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。
情報提供は、分かり易い表現を用い、お客さま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	2024年度結果
お客さまへ最適な提案ができるよう、常にお客さまの意向を踏まえ行動します。	・お客さまとの接点強化	・最適なリスク管理・提案	・最適なリスク管理・提案の実施
お客さまへの情報提供をタイムリーに行うことで、お客さまへ有益な情報を提供します。	・タイムリーな情報の発信 ・情報発信ツールの選定、発信方法の検討と整備	・ホームページの2か月に1度以上の更新 ・情報発信ツールの選定・実行	・ホームページの3か月に1度以上の更新 ・情報発信ツールとして公式LINEアカウントを取得
お客さま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 ・重点施策に対する社内検討会の開催	・研修開催の実績 ・eラーニング実施の実績 ・社内検討会開催実施の実績	・定期的に研修を実施 ・eラーニングの実施 ・社内検討会開催実施

【総括】

社内研修については予定通り実施することができました。また、ご契約の満期時には、最適な提案を心掛けてご案内を実施いたしました。情報発信につきましては、満期のご案内時以外では思うように実施できませんでした。次年度はツールを活用した情報発信を定期的に行えるよう改善をまいります。

2024年度 お客さま本位の業務運営方針に対する取組結果

2024年度のお客さま本位の業務運営方針に対する取組結果について

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	2024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	・研修開催の実績 ・eラーニング実施の実績	・概ね計画通りに研修を実施 ・eラーニングの実施
事故対応力向上のため、全員参加の会議、研修を行います。	お客さまへの適切な対応 保険金サービス課との定期的な打ち合わせ	・事故対応力専門認定取得 ・代理店損害調査サポート制度認定取得 ・保険金サービス課との打ち合わせの実績	・事故対応力専門認定取得 ・代理店損害調査サポート制度認定取得 ・保険金サービス課との打ち合わせを定期的実施
お客さまへの最適な提案力向上のため、勉強会への参加、資格取得を目指します。	年間研修計画策定	・勉強会への参加の実績 ・資格取得の実績	・社内外を含め勉強会への参加の実績 ・資格取得(損保大学課程取得)は未実施
お客さまに不利益が生じないように、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	・早期更改率:90%	・早期更改率:75.9%

【総括】

年間研修計画に沿って品質向上を目指した会議を計画通り実施することができました。早期更改率については前年同水準の目標まで届くことができませんでした。これは、指標の計算方法が変更になったことが原因であると考えます。引き続き、早期でのご案内を進めてまいります。