

## 2020年度上期「お客さま本位の業務運営方針」に関する取り組み状況について

株式会社ほけんの匠（以下、「当社」）は、2019年10月に公表した「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、100年先までお客さまに信頼される保険代理店を目指して、全社員がお客様へ均一したサービスを提供すべく取り組んでいます。お客さま満足度の向上にむけた2020年度上期（2020年10月～2021年3月）の取り組み状況を報告いたします。

### I. お客さま本位の業務運営に関する取り組み概況

当社は、「保険代理店事業の質の向上」及び「お客さま満足度の向上」の促進を図るため、2020年12月にISO9001（品質マネジメントシステム）の認証を取得し、ISO9001の規格を用い業務の全体的なプロセスを見直し、募集品質の向上に努めています。

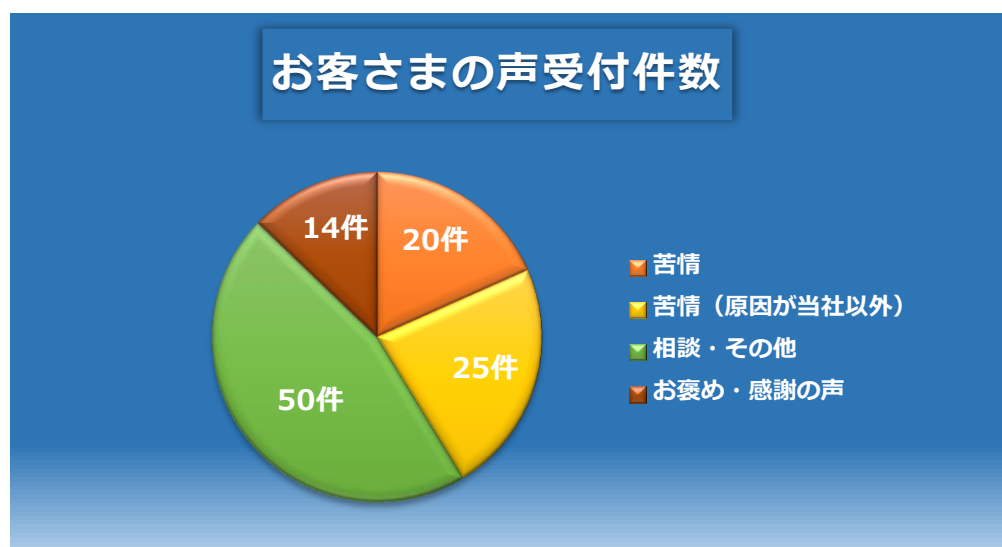
今後も、「お客さまの笑顔」を私たちの喜びとして、お客さまの「安心」「安全」をまもり、最善のサービスの提供に努めてまいります。

### II. お客さま本位の業務運営方針におけるKPI

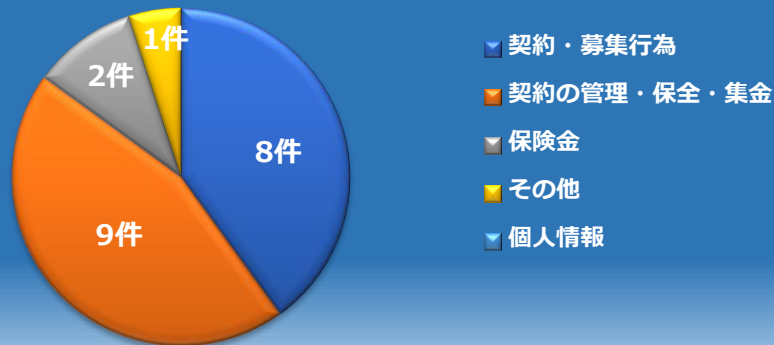
#### 1. 「お客さまの声」の件数と属性の集約・分析【方針1】

当社及び保険会社で受付された「お客さまの声」は、毎月開催される支店責任者会議及び取締役会にて内容及び対応状況を報告し、特に苦情案件については、同一事案が発生しないよう再発防止策を策定し、業務改善を図っています。

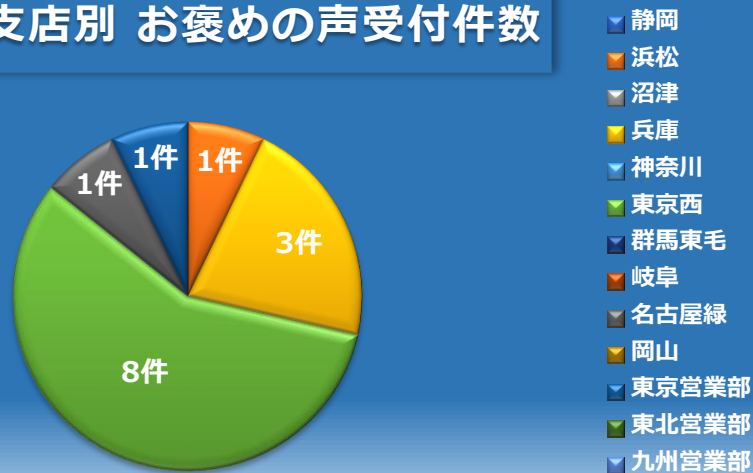
##### (1) お客さまの声の件数と属性（対象期間：2020年10月～2021年3月）



## 苦情の類別（当社に原因があるもの）



## 支店別 お褒めの声受付件数



お客さまから寄せられたご相談、ご要望、ご不満等の声については、貴重なご意見として全店で収集しています。特に苦情（ご不満の表明）については、保険会社に対する苦情等を含め広く収集し、社内で情報共有のうえ当社に責任のある案件については、有効な改善策を構築すべく支店責任者会議で議論し、再発防止策を策定のうえ取締役会に報告しています。

また、お褒め・感謝の声についても情報を共有し、当社の顧客満足度を向上させる取組みの一環とし、横展開しています。

### (2) お客さま苦情案件に対する改善策の事例

#### －2020年12月受付の苦情－

定年退職した社員の後任のご挨拶と併せて満期契約のご案内を連絡したところ、「前任者に対し、引継ぎの際は後任者を連れて来てほしいとお願いをしていた。また、満期案内はもっと早く連絡してほしい」との申立てがありました。

〔原因〕

前任者から後任者への業務の引継は、決められたルールがなく当事者任せだったことから、個々のお客さまの要望等まで把握することができず、後任者に引継ぎができていなかった。

〔改善策〕

業務の引継を確実にいき、引継ぎ漏れ等による苦情の再発防止として、退職時、転勤時及び担当業務変更時等における引継書作成ルールを定め、2021年3月1日より実施しました。

### III. 損害保険の更改率と生命保険の継続率【方針2】

#### 1. 個人の自動車保険と火災保険の更改率



※更改率算定の対象期間 2020年10月~2021年3月

※保険期間の途中で当社に移管された契約を除く。

損害保険については、お客さま満足度を測る指標として、個人契約の自動車保険及び火災保険の更改率の目標を95.0%以上に設定しています。2020年度上期は、早期更改の推進と長期契約のお客さまに対する期中でのアフターフォローを適時行うことで、2019年度（いずれもほけんの匠の事業年度）に比べて自動車保険は+1.7ポイント、火災保険は+2.2ポイント改善しましたが、双方とも目標値を下回っています。

ご契約後も迅速かつ丁寧な対応を心がけ、契約の保全に努めてまいります。

#### 2. 生命保険の継続率



※継続率算定の対象 2021年3月末時点

生命保険については、ご契約を長きにわたりご継続いただくことで、ご契約時のお客さまの意向把握、わかりやすい保険商品の説明及び最適な保険商品の提供が適切に行われた結果として評価しています。特に13ヶ月目継続率については、目標を100%として保険契約の早期消滅をなくすよう努めています。

2020年度上期は、意向把握と最適な保険商品の提案力向上にむけて、各種商品研修とあわせてロールプレイングによる研修を充実させ社員のスキルアップに努め、2019年度（いずれもほけんの匠の事業年度）に比べて13ヶ月目継続率で+2.0ポイント改善しました。引き続き生保部会等の研修内容を充実させ、継続率の改善に努めてまいります。

なお、25ヶ月目継続率は前年度比で+4.8ポイント、37ヶ月目継続率は+8.6ポイント改善いたしました。

以上