

## 「お客さま本位の業務運営方針」に関する取組みについて

株式会社ほけんの匠（以下、「当社」という）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、全社員がお客様へ均一したサービスを提供すべく取組んでいます。お客さま満足度の向上にむけた2019年度（当社の事業年度：2019年10月～2020年9月）の取組み状況を報告いたします。

### 1. お客さま本位の業務運営に関する取組み概況

当社は、「保険代理店事業の質の向上」と「お客さま満足度の向上」の促進を図るため、2020年4月よりISO9001（品質マネジメントシステム）の認証取得に向けた取組みを全店で開始し、2020年12月にISO9001の認証を取得しました。認証取得にあたっては、規程、マニュアル等の見直しから始まり、全社員がそれらの内容をしっかりと理解し、日常業務に反映させているかを確認しました。

今後も、社員一人ひとりがお客さまの目線と立場で行動し、お客さまの笑顔を原動力として、質の高いサービスの提供に努めてまいります。

### 2. 「お客さま本位の業務運営方針」における KPI の状況（対象期間：2019年10月～2020年9月）

#### (1) 「お客さまの声」の件数と属性の集約・分析【方針1】

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等で議論し、業務改善を図っています。



## 苦情の類別（当社原因によるもの）



## 支店別 お褒めの声受付件数



2019年度（当社の事業年度）に受け付けた苦情については、「契約の管理・保全・集金」に係る項目のなかで、契約者住所など「保険証券誤り」に関する苦情が全体の約2割を占めました。カタチのない保険サービスを提供する中で、唯一カタチのある保険証券はお客さまにとって重要な書類となります。お客さまの信頼を失わないよう、業務の改善に努めてまいります。

「お褒め・感謝の声」についても、当社の顧客満足度を向上させる取組みの一環として収集し、お客さま対応における好事例として社内で情報共有しています。新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、募集スタイルがお客さまとの対面から非対面へと変わりつつある中でも、できる限りお客さまに寄り添った対応ができるよう努めてまいります。

### (2) お客さま苦情案件に対する業務改善の事例

－2020年2月受付の苦情－

「1月に自動車保険料が口座から引き落としされているが、どこからも連絡や通知がなかった」との申立てがありました。

## 〔原因〕

当該契約は自動車保険長期契約だったことから、保険会社よりお客さま宛てには、次年度の口座振替保険料の通知と契約内容の確認を兼ねた「はがき」が郵送されていましたが、お客さまにはその認識がありませんでした。自動車保険は、車両の入替や運転者年齢条件の変更など契約内容について変更事由が発生しやすく、また長期年払契約の場合は毎年口座振替保険料が変わることから、お客さまは当社から何らかの連絡があるものと期待されていました。しかしながら、当社ではお客さま対応について営業担当者任せとしていたことから、定期的にフォローコールを実施するなどのルールを定めていませんでした。

## 〔改善策〕

2020年6月より、自動車保険長期契約のお客さまに対して、保険始期応当月の前月末までに、契約の保全を目的としたフォローコールを実施することとしました。

### (3) お客さまお褒め・感謝の声の事例

－2020年9月受付のお褒め・感謝の声－

2020年3月に発生した自動車重大事故において、契約者が事情聴取等で長時間拘束される中で、「深夜にも拘わらず相手方親族との連絡や相手車両の修理工場の確認と連絡など、親身にサポートしてもらった。また、その後の保険金請求に係る手続きを含め各種相談にも乗ってもらい、本当に助かりました。」とのお言葉をいただきました。

引き続き、お客さまに寄り添ったサービスの提供及びサポートに努めてまいります。

## 3. 自動車保険及び火災保険の更改率と生命保険の継続率の集約・分析【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 2019年10月~2020年9月

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。残念ながら2019年度（当社の事業年度）は、いずれも目標値を下回りました。

主な原因の一つとして、他の代理店より保険期間の途中で当社に移管された契約については、当社とお客さまとの接点が少ないことから、特に火災保険において更改率が芳しくない傾向がありました。契約移管後のアフターコール等を適時に行い、お客さまとのコンタクトの機会を増やして信頼の獲得に努めてまいります。

(2) 生命保険の契約日から 13 か月目、25 か月目、37 か月目の継続率



※継続率算定の対象 2020 年 9 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。特に契約日から 13 か月目の継続率については、目標を 100%として保険契約の早期消滅案件を無くすよう努めています。

2019 年度（当社の事業年度）は、新型コロナウイルス感染症流行の影響によりやむを得ず解約に至った契約がありましたが、引き続き的確な意向把握と最適な保険商品の提案力の向上にむけて、研修・教育等を充実させ、社員のスキルアップに努めてまいります。

以上