

「お客さま本位の業務運営」に基づく取り組み結果

1. お客さまの声収集（代表的なもの）

○ご契約手続き

- ・電話での対応が親切
- ・LINEでのやり取りができて便利
- ・対応が親切で説明もわかりやすい
- ・特にエピソードはないが、ずっと継続しているので楽だから

○事故対応

- ・事故で不安だったが、迅速に対応してくれて安心した
- ・補償内容を丁寧に説明していただき、納得して保険を使うことができた
- ・LINEでのやり取りがとても便利で使いやすかった
- ・保険会社の担当の方もとても親切でした
- ・少し早口で、わかりづらかった

◆比較的、お褒めの言葉を多くいただいておりますが、不満の声もありました。お客さまの声を真摯に受け止め、保険会社と共有し改善してまいります。

2. 契約募集・管理について

○自動車保険継続率……96.0%

- ・車両保険付帯率……55.0%
- ・代車特約付帯率……56.8%

○火災保険継続率……89.2%

- ・地震保険付帯率……74.8%
- ・水災付帯率……41.9%

○早期更改率……90.3%

※満期日の28日以上前に継続の手続が完了している割合

○キャッシュレス率……99.9%

○書類不備率……2.5%

◆お客さま情報や対応記録など管理し、担当者だけでなく、社員全員がお客さまの相談や手続きに対応できるようこれからも努めてまいります。

3. 事故対応について

○事故受付・初動・中間対応

- ・代理店事故受付割合…94.6%（自動車）
- ・ご連絡を受けた者の態度、マナー…満足85.7% やや満足・普通14.3%
- ・説明やアドバイス…満足61.9% やや満足・普通38.1%

○保険金支払

- ・お支払内容や交渉内容の納得感…満足66.7% やや満足・普通33.3%

◆当社では事故受付を代理店で行い、その後、スムーズな事故対応を行うため、保険会社の事故サービスセンターへ引き継ぎます。また、当社では、事故解決のためお客さまへのフォローやアドバイスも行っています。事故解決に向けてお客さまに安心を提供していきます。