未来を見据え、未来を見守るープラン・アイ

「お客さま対応基本方針」に基づく取組 年間レポート

(2022年4月~2023年3月)

【方針1】当社は、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、 お客さまの求める補償内容を提案します。

【方針2】当社業務に於いて、お客さまに満足いただいているか、改善点がないかを振 返るため、お客さまの声の収集を積極的に行い、お客さまアンケートで寄せられた評価 内容をホームページを利用し適時公開します。

94.6%

(KPI:新モデル手続率/お客さまの声受付簿/お客さまアンケート/日常業務点検報告書)

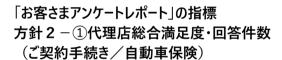
「代理店品質指標プロセス確認シート」の指標 方針1-①新モデル手続率

(ご契約手続き/自動車保険)

当社は、新たな生活様式の中で、対面に限らずお 客さまのご意向に沿った手続き方法を選択いただく ため、次の手続き方法を採用し、手続率90%を目 標に推進しました。

「対面ナビ」「対面ナビ(リモート)」「電話ナビ」「マイペー ジ」「ケイタイQR」「Clickar」

年間を通じて目標以上の良好な取組実績となり ました。



お客さまの声を弊社業務に活かすため、積極的に アンケートへの回答依頼を実践しました。

お客さまアンケート回答件数:199件、 お客さまアンケート回答率: 10.6%

代理店総合満足度: 8.92(10点満点)

の回答と評価をいただきました。

----回答率 ---代理店総合満足度 回答件数 25 10.0 9.6 9.4 20 9.5 15 9.0 10 8.5 5 8.0

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

新モデル手続率

92.8%

.6% 92.3%

93.3% 93.5% 93.5% 93.6% 93.3% 93.6% 93.5%

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月11月12月 1月 2月 3月

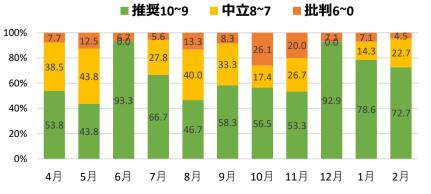
14

7.5

方針2-2「推奨評価「中立評価」「批判評価」 の集計(募集・保全管理/自動車保険)

ご回答いただいた評価を、推奨評価(10点・9 点)、中立評価(8点・7点)、批判評価(6点 以下)に分類整理いたしました。

年度計:推奨評価(64.3%)、中立評価(25.1%)、 批判評価(10.6%)



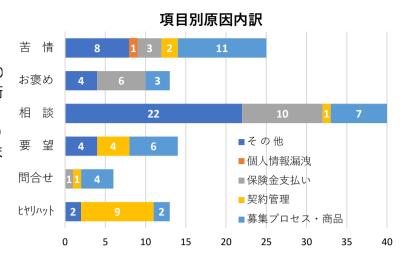
「お客さまの声」の積極的収集 方針2-③お客さまの声記録簿 (全種目/募集・保全管理)

「苦情」「お褒め」「相談」「要望」「問合せ」「ヒヤリハット」の項目ごとの集計と、原因の詳細について評価分析を行い業務改善、品質向上に役立てる取組を行いました。「苦情」全25件の内、保険料に関する不満の表明が9件、フリーダイヤルに繋がらない3件でほぼ半数を占めました。

当社として改善を図った「苦境」

- ①ロードサービスに関する案内の徹底
- ②訪問時の駐車スペースの適切な使用
- ③地震保険控除証明書の案内の徹底(初年度)

お寄せいただきました「お客さまの声・評価」に対し、真摯に向き合い、基本的なマナー及び丁寧な案内の徹底を図り、同様な事案がその後発生していないことを確認しております。



【方針3】当社は、お客さまの意向に沿った提案をするため、高齢のお客さまに対してはご家族の同伴をお願いしています。

(KPI:高齢者対応手順書/募集状況報告書)

「ご家族同席依頼・緊急連絡先の確認」 方針3-① 高齢者対応手順書の遵守 (ご契約手続き/全種目)

高齢者への保険募集にあたっては、年齢や商品の特性に配慮し、よりきめ細やかな対応をおこなうこととし、弊社内の規定「高齢者対応手順書」に沿い以下の対応に取組んでおります。又、保険募集内容を「募集状況報告書」として記録・保管することにより、募集人の適切な募集確認とどまらず、後日ご契約者本人やご家族からの問合せを受けた場合の確認に活用いたしました。

- ① 親族の同席をお願いしております。同席をいただけない場合は、以下 ア)~ウ)の対応を取らせていただきます。
 - 7 複数回の募集機会を設定させていただきます。
 - イ 複数の募集人による募集とさせていただきます。
 - ″ 🥠 募集を担当した者以外の募集人のフォローコールにより適切性の確認をさせていただきます。

方針3-②緊急連絡先の確認

緊急時及び広域災害発生時に迅速な対応を図るため、携帯連絡先の取得を推進いたしました。緊急連絡先を含む募集にあたっての内容を記載した「募集状況報告書」は、個人情報として適切に管理保管していることを確認しております。

【方針4】当社は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が掲げる 主旨を理解し、不当な差別的取扱いは行わず、障がいの状態や性別、年齢に応じ た必要かつ合理的な配慮に努めます。

(KPI:障がい者対応手順書/募集状況報告書)

方針 4 - ① 障がい者対応手順書の遵守 (ご契約手続き/全種目)

障がい者への保険募集にあたっては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の立法理念を理解し、不当な差別的取り扱いを行わないことを社内研修に於いて徹底しております。又、弊社内の規定「障がい者対応手順書」に沿い以下の対応に取組んでおります。保険募集内容も「募集状況報告書」として記録・保管することにより、募集人の適切な募集確認とどまらず、後日ご契約者本人やご家族からの問合せを受けた場合の確認に活用を図ります。

- でがい者の社会的障壁の除去のために、不当な差別取扱いは行わず、障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮に努める複数回の募集機会を設定させていただきます。
- **がい者の状態に応じたコミュニケーションを大切にし、障がい者との建設的な対話による相互理解に努める**
- ゆがい者の人格と個性を尊重し、障がいによって分け隔てられることのない共生する社会の実現へ向け、研修・ 啓発活動の具体的取組を進める

【方針 5 】当社は、お客さまが抱える日常生活のお困りごとに対し、提携している専門家のネットワークを提供することで安心をお届けします。

(KPI:ホームページにて公開)

方針5-①ホームページの整備

2022年度、ホームページのフルリニューアルを図り、提携先紹介のコーナーを設けました。

今後も情報発信のツールとして、さまざまな活用を図ってまいります。



【方針 6 】当社は、事故の対応状況を定期的にご連絡し、お客さまの不安の解消に努めます。

【方針7】当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な対応に努めます。

(KPI:事故対応手順書/お客さまの声受付簿/お客さまアンケート/携帯番号取得率)

「途中経過イラン照会画面」の活用 方針 6-① 保険使用による等級への影響/保険料差額の説明 (事故対応/自動車保険)

- ① 事故受付時又は途中経過連絡時に、下記の対応を通じお客さまの不安解消に努めました。
 - ア 保険使用による等級影響についてのご説明。
 - イ 保険使用時に於ける保険料差額についてのご説明。
 - ウ 事故途中経過のご連絡及び不明な点のご確認。

事故の途中経過、保険使用時の影響等をきちんとお伝えし、不安解消に努めると共に信頼される対応に取組んでまいります。 ※事故対応評価項目詳細は、方針7に記載

「お客さまアンケートレポート」の指標 方針7-①事故対応評価項目 (事故対応/自動車・火災新種)



各項目とも非常に高い評価を頂いており、今後も事故担当部署との密接な連携を図りながら、安心感のあるそして信頼される対応に取組んでまいります。

【方針 7】当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客さまに寄り添い、一刻も早く安心をお届けするために、迅速な対応に努めます。

(KPI:携帯番号取得率)

「事故状況の速やかな把握」 方針7-①携帯番号取得率 (事故対応/自動車・火災新種)

広域災害発生時又は事故時、速やかに状況・安否の確認が取れるよう携帯番号の取得を推進してまいりました。

月毎に取得率の上下は見られる ものの、90%前後の取得率となっ た。今後も迅速な初動が取れるよ う、携帯番号及び緊急連絡先の 確保に努めてまいります。



※KPI:重要業績評価指標(Key Perfomance Indication)