

2023 年度の取組結果（2022 年 12 月～2023 年 11 月）

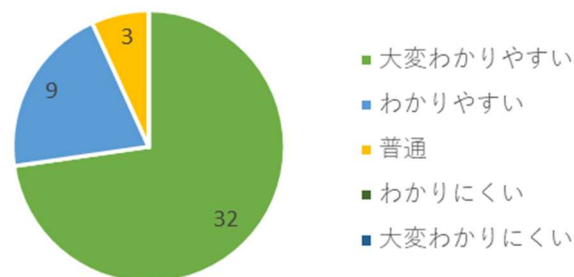
方針 1 の取組結果

1. お客様満足度アンケート

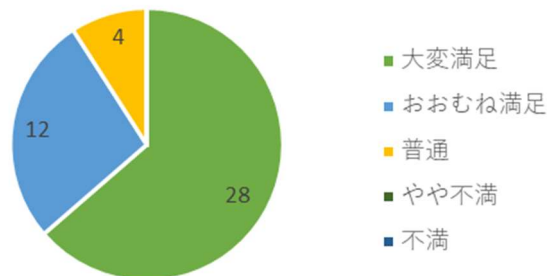
当社では契約手続き後、法人のお客様を対象にお電話にてアンケートを行っています。

（アンケート実施 57 件、回答数 44 件）

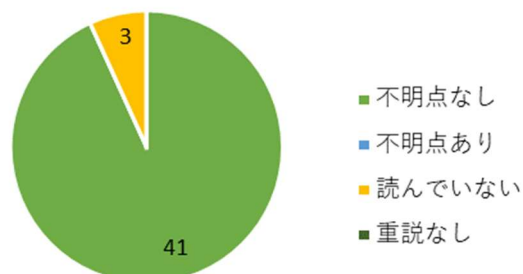
質問 1. 補償内容のご説明は、わかりやすさはいかがでしたか？



質問 2. 補償内容をご希望に沿った内容になりましたか？ご満足度をお教えてください。



質問 3. お渡ししていた重要事項説明書の内容で不明な点等ございましたでしょうか？



※「読んでいない」と回答されたお客様にも、重要事項説明書を必ずお読みいただくようご案内をいたしました。

2. お客様の声

当社ではお客様の声を収集し、いただいたご意見をもとに業務品質の改善に努めております。

お褒めの言葉	7件
苦情	8件
合計	15件

苦情の例

お客様より営業担当者の携帯電話に自動車事故のご連絡をいただきましたが、日曜日であったため営業担当者が対応できず、翌月曜日に「なぜすぐ電話に出ないのか」というご指摘に至ってしまいました。このご指摘を受け、自動車保険更新手続きの際に事故受付フリーダイヤルのご案内を行うことをマニュアル化し、ロールプレイングによるトレーニングを実施しました。

お褒めの言葉の例

定期訪問したお客様より、加入している業務災害総合保険の補償内容についてご質問があった際、補償内容について丁寧にご説明しました。お客様より「ちょうど聞きたかった時に来て、説明をしていただきありがとうございます。」とのお声をいただきました。

方針 2 の取組結果

1. 定期便の送付

当社では、生命保険・損害保険のお役立ち情報や公的保険などの仕組みをわかりやすく解説した、定期便による情報提供を行っており、2023年度は12回お送りしました。バックナンバーは弊社ホームページの「ニュースレター」ページ (https://higohoken.co.jp/?page_id=161) よりご覧いただけます。

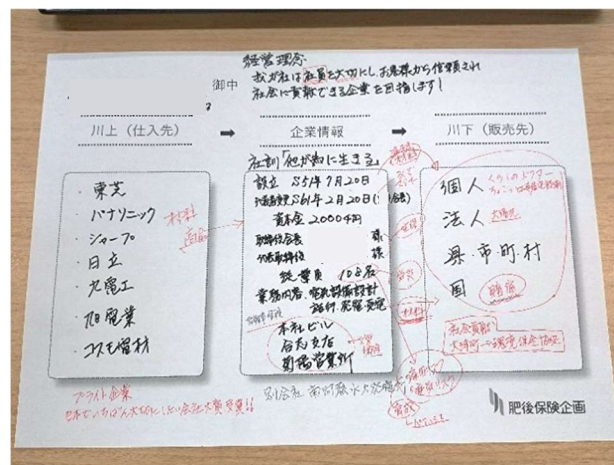


定期便の一例 (2023年1月号)

2. 業務フロー図を用いたリスクアセスメント

当社では法人のお客様へのご提案に際して、訪問時のヒアリングでは業務フロー図を活用してお客様の業務の流れを明確化し、リスクの顕在化を行っています。

本年度は171件のご提案に際し業務フロー図を活用しました。



業務フロー図の例

3. AIG 自然災害診断サービス、AIG リスク診断アプリ

お客様へのご提案に際しては、保険会社の自然災害診断サービスやリスク診断アプリ等を活用して入念に準備を行っています。本年度は 34 件のお客様にご提供しました。



自然災害リスクレポート

震度5強 → **46.4%** 震度6弱 → **12.0%**

津波 → 警戒区域外 土砂災害 → 警戒区域外

外水 → 0.5~3.0m未満 内水 → 0~0.5m未満

治療と仕事の両立支援 診断報告書

2024年4月3日

II. 診断結果

1. 総合評価 **A評価**

2. 項目別評価

3. 総評

使用例：AIG 自然災害診断サービス（左）、AIG リスク診断アプリ（中・右）

4. 自社引受基準について

当社では手数料に左右されることなく確かな安心をお届けするために、プロの目線で必要な補償を定めた「自社引受基準」を各保険種目について作成しております。この「自社引受基準」は毎年見直しを行っており、2023 年度は 2023 年 11 月 15 日に実施しました。

方針 3 の取組結果

・年間スケジュール

分類	内容	年間予定	取組結果
研修	ARC コンピテンシープログラム (商品知識研修)	年 1 回	実施期間：2023 年 8 月 保険募集人 5 名全員受講完了
	コンプライアンス研修	月 1 回	12 回実施
	ご提案のロープレ研修	週 1 回	21 回実施
コンプライアンス	代理店自己点検 (代理店用) 自己点検チェックリスト	年 2 回	2022 年 12 月 13 日 2023 年 6 月 30 日
FD 宣言	FD 原則・宣言の検証、取組内容の共有	年 2 回	6 回実施

・組織学習

アクションラーニングは月 2 回実施しております。2023 年 8 月より開始し、計 7 回実施しました。

オフサイトミーティングは年 2 回の実施を予定しております。2024 年 1 月 6 日に初回実施しました。