

2024 年度の取組結果（2023 年 12 月～2024 年 11 月）

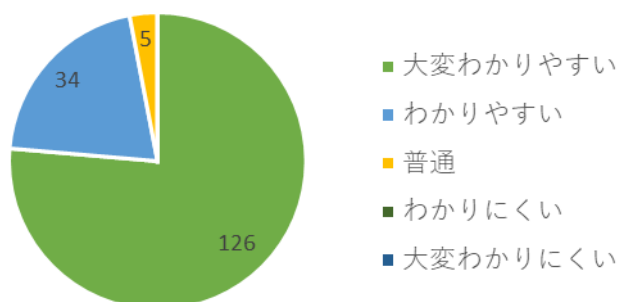
方針 1 の取組結果

1. お客様満足度アンケート

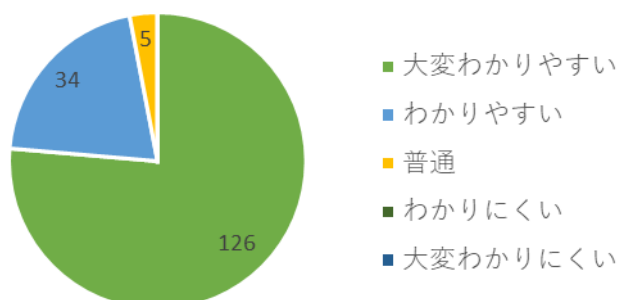
当社では契約手続き後、法人のお客様を対象にお電話にてアンケートを行っています。

（アンケート実施 225 件、回答数 165 件）

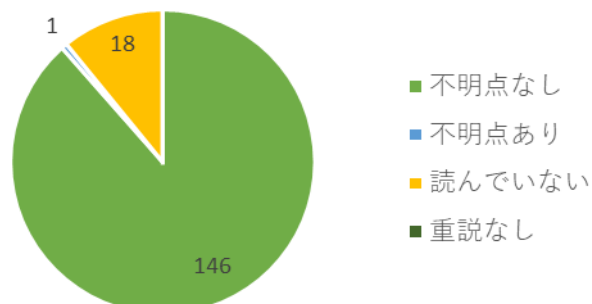
質問 1. 補償内容のご説明は、わかりやすさはいかがでしたか？



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ご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	22 件
苦情	9 件
合計	31 件

苦情の例

自動車保険の継続手続きをされたお客様から、弊社が送付したお礼状に記載されたお名前の漢字に誤りがあるとのお問い合わせをいただきました。確認したところ、誤りはお礼状作成時の手入力によるミスであり、お申込書の控えや証券に記載されたご契約者名は正しいものであったため、ご契約に問題はないことをお伝えしました。

今後の再発防止策として、郵送物の宛名入力に関する社内ルールを制定し、全社員に周知徹底を図りました。

お褒めの言葉の例

お客様満足度アンケートのお電話の中で、創業当初からご契約いただいているお客様より感謝のお言葉をいただきました。お客様は「肥後保険企画からの定期便がきっかけで始まったお付き合いでしたね。当時（弊社代表）渡辺社長から丁寧に案内を受け、その後も（担当者）吉田さんには、こちらの『こういった補償はないか？』という要望に沿った提案をしてもらっています」とお話しくださいました。

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、2024 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。

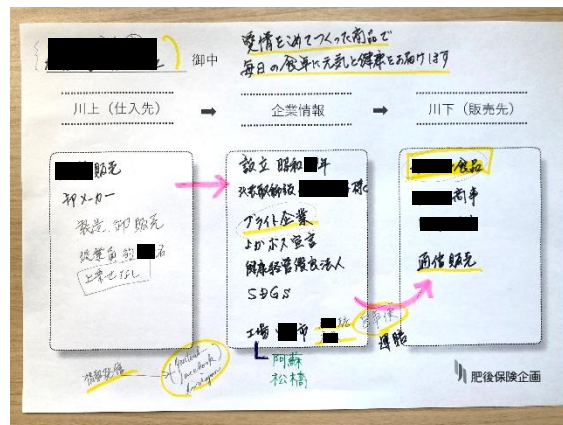


定期便の一例（2024 年 10 月号）

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 197 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 42 件のお客様にご提供しました。



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、2024年度は2024年11月13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：2024 年 8 月 保険募集人 4 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	51 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	2023 年 12 月 29 日 2024 年 6 月 3 日
FD 宣言	FD 原則・宣言の検証、取組内容の共有	年 2 回	17 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。2024 年度は計 24 回実施しました。

オフサイトミーティングは年 2 回実施しております。2024 年 2 月 7 日と 8 月 16 日に実施しました。