



## お客様本位の業務運営に関するご報告について

むつ保険センターでは「このまちにもっと笑顔を増やしたい」の企業理念を掲げ、お客様が安心して暮らし、笑顔となれるよう日々の活動で実践を重ねております。そのための具体的な取り組みを「お客様本位の業務運営方針」としてまとめております。わたしたちの2022年度の取り組みに関し実績を公表いたします。

### ----2022年度取組状況（期間：2022年4月～2023年3月）----

#### 【方針①】お客様に対し分かりやすいご説明をおこなうための取り組み

取組 内容	新モデル手続きを計画的に余裕をもって行うことにより、誰が説明をしても漏れが無く、お客様にとっても理解してもらう事が出来る							
	対象 指標	新モデル手続き率	目標	94%	結果	99.3%	評価	😊 ☹️
	早期更改率		83%		78.3%			
1	<p>日頃よりお客さまには更新のお時間を作って頂き有難うございます。新モデルの手続きとして保険手続きNaviを使用したご説明については浸透し漏れの無いご説明はできたと考えております。</p> <p>早期更改率については目標の達成ができませんでした。原因をしっかりと突き止め、早期の証券発行につとめお客さまを不安にさせない様な体制づくりをして参ります。</p>							

取組 内容	更改時の情報提供を行い、お客様に分かりやすいご説明と合わせて個々のお客様へ対し必要な情報の提供と最適な保険設計のための情報収集を行う							
	対象 指標	対面ナビ率	目標	60%	結果	65.9%	評価	😊
2	<p>多くのお客さまに対面にて手続きをさせて頂きましたこと、心より感謝致します。お会いすることで分かりやすいご説明はもちろん、お客さまのご不安やお考えを頂戴することで、今後もお客さまに合った情報をお届けできると考えております。今後もお客様のご意向を配慮したうえでお会いし、お客さまに合った情報提供をして参ります。</p>							

**【方針②】** わたしたちの日々の業務についてしっかりとお客様からのお声と数値化したアンケートにより、評価していただきお客様本位の業務運営がなされているか確認をしていく

3	取組内容	更改時の保険会社アンケート回答数の底上げを図るためにツールを用いたお声がけを実施する						
	対象指標	アンケート総合NPS	目標	70pt	結果	47.2pt	評価	
<p>アンケートのご協力を頂きまして誠に有難うございます。目標に対し大きく下回った事を真摯に受け止め総合的な満足度の向上を図って参ります。そのためにもアンケートを頂いたお客さまには今まで通りのご協力をお願いするとともに多くのお客さまからお声を頂ける様に社員教育や組織づくりをして参ります。</p>								

4	取組内容	更改時の保険会社アンケート回答数の底上げを図るためにツールを用いたお声がけを実施する						
	対象指標	アンケート回答率	目標	30%	結果	6.4%	評価	
<p>アンケートのご協力を頂きまして誠に有難うございます。目標に対し大きく下回った事を真摯に受け止め総合的な満足度の向上を図って参ります。そのためにもアンケートを頂いたお客さまには今まで通りのご協力をお願いするとともに多くのお客さまからお声を頂ける様に社員教育や組織づくりをして参ります。</p>								

5	取組内容	当社独自のアンケート回答数を高める事でお客様のニーズをよりの確にとらえる事が可能になるので、新規顧客の他、既存のお客様に対しても更改時にとられる事なく実施していく						
	対象指標	当社アンケート回答数	目標	200件	結果	6件	評価	
		お客様の声		150件		26件		
<p>お客さまの声やアンケートによるコメントを頂き有難うございます。お褒めの声はわたしたちの励みになり、ご不満の声は多くの気づきを得ることが出来ます。私たちの日々の活動の中でお客さまからのご意見を頂ける体制づくりをして参ります。</p>								