



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2023年度の取り組みに関し実績を公表いたします。

----2023年度取組状況（期間：2023年4月～2024年3月）----

| | | | | | | | | |
|--|-------|--|-----|-----|-------|-------|----|---|
| 1 | 方針 | 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 | 95% | 結果 | 96.8% | 評価 | 😊 |
| | 早期更改率 | | 85% | | 86.3% | 😊 | | |
| 新モデル手続率、早期更改率共に浸透が図られており顧客にとっても分かりやすい説明を受けられる事ができる結果となった。継続的な取り組みが可能となるよう状況把握に務める。 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--------------|---|-----|-----|-------|-------|----|---|
| 2 | 方針 | お客様に対し分かりやすいご説明と行うための取り組みと個々のお客様に合った情報提供をおこなう | | | | | | |
| | 取組内容 | 更改時にお客様の分析を行ったうえで情報提供を行い、分かりやすいご説明と合わせて必要な情報提供とニーズを把握するための情報収集を行う | | | | | | |
| | 対象指標 | 対面ナビ率 | 目標 | 65% | 結果 | 65.7% | 評価 | 😊 |
| | ヒアリングシート記入割合 | | 50% | | 12.0% | 😞 | | |
| お客さまとお会いする事で、分かりやすい説明または安心のご提供が可能となる。募集人によりバラツキはあるものの、全体の目標は達成した。ヒアリングシートを使う事で正確な世帯情報の取得を図る事で、的確な情報提供をしていきかけたがシートの使用頻度が低く記入割合が伸びなかった。 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|----------|--|-----|------|------|--------|----|---|
| 3 | 方針 | 日々の業務についてお客様から頂いたお声と数値化したアンケートにより評価して頂きお客様本位の業務運営がなされているかを確認していく | | | | | | |
| | 取組内容 | 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践する | | | | | | |
| | 対象指標 | アンケート総合 NPS | 目標 | 70pt | 結果 | 57.1pt | 評価 | 😞 |
| | アンケート回答率 | | 30% | | 6.8% | 😞 | | |
| アンケート回答率を伸ばすための取り組みが薄かった。大幅に少ない結果となった。その中でNPSの結果も目標達成できない状況となってしまった。今一度内容の検証をおこない、よりアンケートの活用ができるようにしていく。 | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|------|---|----|-----|----|-------|----|
| 4 | 方針 | 個々のお客様にとって必要な補償についての情報提供、ご説明を継続的に続けるための取り組み | | | | | |
| | 取組内容 | 更改時の情報提供とは別に情報提供とご説明の機会を計画し、実行していく | | | | | |
| | 対象指標 | 多項目販売率 | 目標 | 25% | 結果 | 24.5% | 評価 |
| <p>目標の達成はなりませんでしたが、お客様への情報提供の動きは見て来た事が結果となった。お客様への情報提供の重要性を再認識したうえで継続的な取り組みを行っていく。</p> | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|------|--|----|------|----|------|----|
| 5 | 方針 | 個々のお客様にとって必要な補償についての情報提供、ご説明を継続的に続けるための取り組み | | | | | |
| | 取組内容 | 日々の情報提供やお客様からの依頼事など複数名で確認し、より安全な情報提供、対応漏れを防ぐための取り組みをしていく | | | | | |
| | 対象指標 | モバイルSOMPO登録件数 | 目標 | 100件 | 結果 | 119件 | 評価 |
| <p>登録件数について目標を達成する事ができた。理想はすべてのお客様へのご案内と登録されたお客様への使いツールとしての活用の部分を強化していく。</p> | | | | | | | |