

1. 「多種目販売率」「更改率」「早期消滅・失効件数」等の各種指標状況

「多種目販売率」「更改率」「早期消滅・失効件数」等の各指標を活用し、お客さまへの最適かつ適切なサービスの徹底を図ります。

◆多種目販売率（生損併売率）

当社のお客さまに対して、お客さまを取り巻くリスクを分析し、総合的に保険提案を行うことで、安心の提供を図っています。加えて、総合提案を行う際には、損害保険・生命保険の垣根を超え、ご提案をさせていただいています。

例えば、火災保険をご契約いただいているお客さまに対して、火災保険の補償拡大はもちろんの事、労務リスク・賠償リスク・事業継承リスク等々お客さまを取り巻くリスクを分析し、必要に応じて保険手配のご提案を行っています。

その取組指標の一つとして、「多種目販売率」（複数の保険をご契約いただいている割合）「生損併売率」（生命保険・損害保険の両方をご契約いただいている割合）は、下記の通り各指標とも改善しております。

	多種目販売率		生損併売率	
	法人	個人	法人	個人
2018年度	37.4%	18.5%	9.6%	14.0%
2019年度	39.1%	18.6%	10.2%	14.1%

#### ◆更改率（損害保険）

当社へ保険をお任せいただいているお客さまに対して、お客さまから信頼・満足がいただけるよう、お客さまの意向と実情に沿った適切な保険設計を行い、同時に事故が発生した場合はお客さまの立場に寄り添った事故サポートを行い、安心の提供を図っています。加えて、火災保険等長期のご契約をいただいているお客さまに対して情報提供（料率改定・事故情報等）も行っています。また、台風等広域災害が発生した場合は、お客さまへ「安全確認連絡」を行い、保険金請求勧奨も行っています。

以上のような取組を日々行うことで、お客さまからの信頼を図る指標の一つである「更改率」（満期を迎えたご契約を引き続きご契約いただいた割合）は、下記の通り各指標とも改善しております。

	火災保険	自動車保険	新種保険	計
2018年度	67.9%	90.5%	83.8%	76.2%
2019年度	73.2%	90.6%	87.3%	80.2%

#### ◆早期消滅・失効件数（生命保険）

お客さまのご意向を正確に把握し、お客さまに正しく商品内容をご理解いただくことにより、早期（ご契約後24か月以内）に消滅（解約）・失効契約が発生しないように取り組んでいます。併せて、早期の消滅（解約）や失効が発生した場合、その理由を可能な限り確認し、お勧めの仕方やご意向把握に課題がなかったかどうか等について、検証しています。

以上のような取組を日々行うことで、2019年度は下記の件数となっており、その取引内容も確認しておりますが、不適切な募集実態はございませんでした。

24か月以内早期消滅・失効件数	67件
うち6か月以内早期消滅・失効件数	8件

## 2. 「お客様の声」収集の取組み内容

当社は、お客様のリスク・ニーズを的確に把握し、お客様にふさわしいサービス・わかりやすい情報提供を行うことを目的に、会社に寄せられたお客様の声をより多く収集し、全社員で共有すると同時に、業務改善及び苦情の再発防止を図っています。

総件数 453件	区分	苦情	お褒め・感謝の言葉	問い合わせ	相談	要望
	件数	104件	127件	120件	43件	59件
	構成比	23.0%	28.0%	26.5%	9.5%	13.0%

### ◆「お客様の声」を活かした業務改善・品質向上への取組み事例

- 事故に関する相談、苦情が多かったため、お客様からの相談に適切に対応すると同時に、保険会社との連携強化を図ることを目的に、2020年4月より事故対応専任者を配置しました。
- 台風シーズンに災害にあわれたお客様より「どのような基準で保険金が支払われるのか解りづらい」との多くの声をいただき、水害事故の支払い基準案内を作成し、お客様に丁寧に解りやすく説明を行うよう対応いたしました。
- 2019年6月生命保険の税制改定が行われたことによりお問い合わせの声が多かったため、法人のお客様に対して税制改定の内容のご案内を行いました。
- ご高齢のお客様対応では、パンフレット・申込書の文字が小さすぎて見えづらいとの声をいただきましたので、店頭へ老眼鏡を配備いたしました。

以上