

## お客さま本位の業務運営に関する取組報告

お客さま本位の業務運営の実現に関する取組成果2020年度（2020年2月～2021年1月）について、ご報告いたします。

### 1 新規相談、追加相談件数

私たちのサービスの品質を判断するのはお客さまです。その結果は、ご紹介や口コミとして、初めてご利用されるお客さまの数が増える事、そして過去にご利用されたお客さまが、再度ご来店くださる事に現れてくると考えております。

※新規相談件数は初めてご相談でご来店された件数、追加相談件数は当店にて保険契約を1件以上された方が、別のご相談で追加でご来店された件数です。

	2018年度	2019年度	2020年度
新規相談件数	1,626	1,707	1,419
追加相談件数	619	753	771

#### →2020年度月別

	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
新規相談件数	129	157	73	109	109	98	119	124	134	131	101	135
追加相談件数	73	71	48	57	67	53	68	56	69	74	50	45

### 2 契約者数

ご来店いただいたお客さまの目的に沿って、私たちは必ず問題解決する義務があります。問題解決の結果、お客さまの保険契約をお預かりさせて頂き、その後の人生でお付き合いしていただけることが、私たちに対するお客さまの評価の表れであると考えております。

契約者数	8,804名	前期比	1,518名増加
------	--------	-----	----------

#### →2020年度月別

	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
契約者数	98	127	97	65	86	112	78	93	87	97	116	102

### 3 契約件数

どれだけお客さまの保障の守備範囲をカバーできているかの指標として考えております。

ご契約数	21,576件	前期比	3,121件増加
------	---------	-----	----------

→2020年度月別

	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
契約件数	292	318	246	194	266	267	229	269	257	230	280	273

### 4 ご契約後サポート活動（通称：3+①活動）実施率

ご契約後に保険証券を持ってご来店いただき、改めてご意向に沿った安心な内容となっているか、お客さまと一緒に確認します。また、万が一のときのお手続きや付帯サービスなどについてもご理解いただけるようご説明します。この安心を深めるための活動を「3+①」として、「ほけんの窓口」全店で推進しています。

	2018年度	2019年度	2020年度
3+①実施率	69.62%	72.74%	68.15%

### 5 お客さまアンケート集計結果

私たち自身が気付かないサービスの不備を発見し、改善活動を続けていくために、お客さまアンケートにより直接ご意見をいただいております。

総返信件数	355件
-------	------

	2018年度	2019年度	2020年度
年度別返信件数	94件	109件	152件

	感動	満足	やや不満足	不満足	未回答
総合満足度	43.32%	55.21%	0.62%	0.06%	0.79%

以上