

## 「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況につきまして

2023.10末

株式会社ハマソー保険は、「お客さま本位の業務運営」を基本として「地域に根ざし、将来にわたり選ばれ続ける代理店」を目指し「お客さま対応基本方針」を作成し公表しております。

また、その取組み状況を定量的に評価する成果指標（以下KPI※）を設定しております。

今般、2023年8月末日現在の取組状況をここに報告いたします。

※ KPI : Key Performance Indicator

### ●自動車保険28日前早期更改率 55.4%・・・2023/8現在（年度末目標70%）

・自動車保険のご継続手続きを満期日の約1ヶ月前までに完了させることで、お客さまにより適切なお提案を行い、また手続き漏れを防止するなどの取り組みを続けています。しかしながら、昨年度までは業務効率化等が不十分であり目標値に到達することが難しく課題となっておりました。（2023年3月末 47.4%）

それを受け、今年度に入り取り組みを強化する中で成果が見られはじめ、現在毎月大きく改善しつつあります。引き続き、より最適なお提案ができるよう取り組みを続けてまいります。

### ●自動車保険「Driving!」付帯契約保有率 2.6%・・・2023/8現在（年度末目標8%）

・自動車保険をご契約のお客さまに、事故発生時により大きな安心と迅速な解決をご提供するため「Driving!」を積極的におすすめしています。

今年度からは、ドライブレコーダーをお車に取り付けていらっしゃるお客様へ、契約ご継続のタイミング等に特約の付帯をおすすめするなど、より多くのお客さまに本特約を知っていただき付帯していただくことを目標に取り組んでいます。

（※「Driving!」・・・ドライブレコーダーによる事故発生時の通知等に関する特約）

### ●代理店事故対応窓口割合【自動車】 95.0%・・・2023/8現在（年度末目標98%）

・自動車保険では万が一の事故の際、いかにスムーズな解決に導けるか、お客さまにご安心いただけるかを課題に、サポート力の強化に努めています。

損害保険会社の担当者と連携し、社内にて毎月事故対応研修を実施するなど、職員のより質の高い事故対応品質向上を目標とした取り組みを継続しています。

### ●顧客情報のPDF化の推進 法人データ完了・・・2023/8現在

・お客さまからお預かりしている大切な情報を、より安全に管理させていただき、またより有効に活用させていただくため、紙媒体で保管・管理していた情報について100%PDF化しデータ管理する取り組みを2022年度より行っています。

法人様の情報について対応を完了し、個人のお客様についての取り組みを開始しており、早期に対応していきたいと考えます。