



**2024年度**

**お客さま本位の業務運営取組レポート**

**2025年3月**

**広島綜警サービス株式会社**



# 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組み（2024年度）

## 方針1 お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします

- お客さまからいただいたアンケート結果を本社で確認し営業部支店に共有しています。営業部支店では定期的にミーティングを開催し、メンバー間で意見交換を行いながら自身の行動を振り返り、品質向上につなげています。
- 「ご不満の声」に対しては、迅速なお客さま対応だけでなく、内容を確認・分析し、改善に向けた議論を行っています。
- 社員とパートナーがお客さまからの「ありがとうの声」を社内に向け情報発信できる仕組みを構築しています。

## 方針2 お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします

- お客さまからいただいたアンケート結果を全関係者で確認し共有しています。定期的にミーティングを開催し、メンバー間で意見交換を行いながら自身の行動を振り返り、品質向上につなげています。
- 「ご不満の声」に対しては、迅速なお客さま対応だけでなく、内容を確認・分析し、改善に向けた議論を行っています。
- 社員とパートナーがお客さまからの「ありがとうの声」を社内に向け情報発信できる仕組みを構築しています。

### 実際にいただいたお客さまからの「ありがとう」の声をご紹介します

事故が起きたときに駆けつけて来てくれて、相手の方に適切な対応をしてくださり、契約に関しても分かりやすく、丁寧に説明してくれます。とても信頼できる代理店さんです。絶対的な安心感です。

いつも丁寧に説明してくれ、信用がおける。また、契約の際のアドバイスがとても有用で満足のいく契約ができるので、安心して他の人にも勧められる。事故の際、心配をしてくれた温かいお言葉も印象に残っている。大変助けになった。

## 方針3 お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明します

- 当社では、当社の行動指針や、当社でご提案できる商品・サービスおよびご提案の流れについてご説明のうえ、お客さまのご理解を得られてから、具体的なご相談を実施いたします。お客さまの顕在的なニーズだけでなく、潜在的なニーズを把握するよう努め、これらを踏まえた商品やサービスをご提案します。
- お客さまのご意向把握、比較推奨販売方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面（保険手続きナビ等）を活用し、わかりやすいご説明に努めます。
- ご高齢のお客さまに対しては、対応ルールを定め、複数回の丁寧なご説明の実施や、必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただくように努めます。

## 方針4 お客さまの暮らしに寄り添い、ご契約後も末永くサポートします

- 当社は、ご契約後の「アフターサービス」をしっかりやり続けることこそ、保険代理店の存在価値があると考えます。したがって、ご契約後も、ご契約内容の適切な見直しや、もしもの時の事故対応のお手伝い、お客さまにとって有益な情報を提供し続けることにより、お客さまの暮らしに寄り添った、末永いサポートに努めます。
- 自然災害による被害が発生した場合、被災地域にお住まいのお客さまにご連絡し、被害に遭われた場合は、事故受付を行い、保険会社との連携をサポートさせていただく「お見舞いコール」を実施しています。

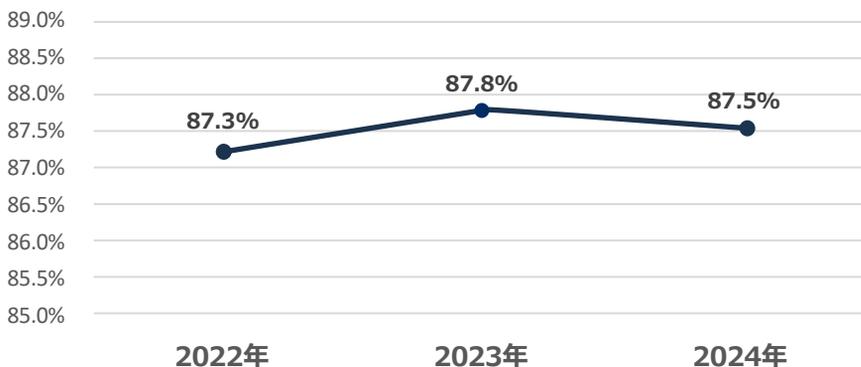
## 方針5 地域に根差した代理店として、社会貢献に取り組んでいきます

- 当社は、保険という公共性の高い商品を扱う会社だからこそ、企業としての社会的責任を率先して果たすべきと考えます。保険商品の販売を中心としたサービスのご提供により、様々なステークホルダーの「安心・安全・健康」をサポートすることで社会貢献を果たすとともに、地域活動やボランティア活動を積極的に行い、地域に根差した代理店を目指します。

2024年度の取組み成果として、各指標の進捗状況を以下のとおり報告いたします。

## 広島総警サービスが実施するお客さまアンケート推奨度（7-10割合）

お客さまアンケートでは、他者推奨度について10点を最高点とし回答いただいています。当社では回答が7点以上だったお客さまを「当社のサービスに満足いただいている」と考え、お客さま評価を測定する指標としています。



## 「お客さまの声」受付状況

当社では、お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、対応するとともに、日々の活動に活かしてまいります。「ご不満の声」については内容の確認・分析を行い、業務品質の向上に努めています。

	2022年度	2023年度	2024年度
ご不満の声	1件	0件	2件

## 団体自動車ご契約者数

お客さまの数が增多することは、お客さまとの信頼の積み重ねであると考えています。今後もより多くのお客さまからの信頼と支持を得られるよう努めてまいります。

	2022年度	2023年度	2024年度
ご契約者数	277名	266名	270名