

「お客さま本位の業務運営」に基づく取組結果 2023年3月～2024年3月

1. お客さまの声収集（代表的なもの）

○ご契約手続き

- ・電話での対応が親切
- ・LINEでのやり取りができて便利
- ・対応が親切で説明もわかりやすい
- ・特にエピソードはないが、ずっと継続しているのが楽だから

○事故対応

- ・事故で不安だったが、迅速に対応してくれて安心した
- ・補償内容を丁寧に説明していただき、納得して保険を使うことができた
- ・LINEでのやり取りがとても便利で使いやすかった
- ・保険会社の担当の方もとても親切でした
- ・少し早口で、わかりづらかった

◆比較的、お褒めの言葉を多くいただいておりますが、不満の声もありました。お客さまの声を真摯に受け止め、保険会社と共有し改善してまいります。

2. 契約募集・管理について

○自動車保険継続率……96.0%

- ・車両保険付帯率……55.0%
- ・代車特約付帯率……56.8%

○火災保険継続率……89.2%

- ・地震保険付帯率……74.8%
- ・水災付帯率……41.9%

○早期更改率……90.3%

※満期日の28日以上前に継続の手続が完了している割合

○キャッシュレス率……99.9%

○書類不備率……2.5%

◆お客さま情報や対応記録など管理し、担当者だけではなく、社員全員がお客さまの相談や手続きに対応できるようこれからも努めてまいります。

3. 事故対応について

○事故受付・初動・中間対応

- ・代理店事故受付割合…94.6%（自動車）
- ・ご連絡を受けた者の態度、マナー…満足 85.7% やや満足・普通 14.3%
- ・説明やアドバイス…満足 61.9% やや満足・普通 38.1%

○保険金支払

- ・お支払内容や交渉内容の納得感…満足 66.7% やや満足・普通 33.3%

◆当社では事故受付を代理店で行い、その後、スムーズな事故対応を行うため、保険会社の事故サービスセンターへ引き継ぎます。また、当社では、事故解決のためお客さまへのフォローやアドバイスも行っています。事故解決に向けてお客さまに安心を提供していき

ます。

◎地域貢献活動

- ・損保ジャパン群馬支店の JSA 中核会代理店で自賠責保険の手数料の一部を
広域財団法人佐藤交通遺児福祉基金へ寄付しました。
- ・黄色でツナガルプロジェクトに賛同し、かがや包括センター、地域の支援団体の高齢
者や障害者支援の一環である黄色いベンチプロジェクトに協力しています。
- ・前橋東ロータリークラブの一員として、公園の清掃活動などに参加しています。
- ・その他協賛事業
群馬知的障がい者サッカー大会ファイトカップ 2023
前橋花火大会 2023
マンドリンのまち前橋・朔太郎音楽祭 2023
群馬県交通安全協会賛助会員
前橋石関公園ネーミングライツスポンサー

2024年9月

株式会社 中央ビジネス