

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく主な取組み（2021年度）

株式会社宮崎保険サービス（以下、当社）は、「お客様本位の業務運営」を行う上で、その水準及び成果を検証するための定量的な評価指標（KPI）を設定し公表いたします。また当社は、今後も長期的な視野のもと「お客さま本位の業務運営」を実施してまいります。

1. 損害保険の契約更改率

当社は、お客様からの信頼・満足がいただけるよう、お客様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様の立場に寄り添った事故サポート、安心の提供を図っています。契約更改率は、満期が到来した損害保険契約を、継続いただいた割合です。引き続きご継続いただけることは、お客様からの信頼の表れであると考えます。

年度	令和2年度	令和3年度
契約更改率（%）	88.2%	88.9%
早期更改率（%）	58.1%	54.8%

2. お客様の声受付状況

当社は、お客様から苦情や相談等が寄せられた場合に、「お客さまの声受付表」を作成し、原因分析を行い業務改善につなげています。改善内容をサービス向上に役立て、お客様満足度の向上に努めてまいります。

年度	令和2年度	令和3年度
受付件数	8	5

3. 事故対応におけるお客様アンケート

当社は、事故対応、サポートセンター対応、Web サイトなど、あらゆるお客さまとの接点において、お客さまに感動や満足を感じていただけているか、各種アンケート等の分析結果を通じて確認し、品質・サービスの向上に活かします。

年度	令和2年	令和3年
自動車	80%	100%
火災・新種	100%	77%

満足及び大変満足の回答を頂いた方の割合を表示しております。

#### 4. デジタル募集比率

契約申込手続きを電子化することにより、紙の削減、郵送・保管にかかる事務効率化を図り、お客様への情報提供を行うことが可能になります。当社はデジタル申込やWEB契約を推進することで、お客様サービスの資質向上を図ってまいります。

年度	令和2年	令和3年
損害保険	10.08%	12.37%
生命保険	47.03%	37.27%

※損保は、取引件数の最も多い東京海上日動火災保険のデータを採用しています。

※生保は、取引件数の最も多いアフラックのデータを採用しています。

#### 5. 社員研修実施回数

当社は、お客様に最適な商品・サービスを選択していただけるよう保険会社が主催する勉強会やeラーニングによる研修などを活用して、商品・サービスの特性・重要な情報に関する知識・理解を深め募集品質の向上に努めております。

年度	令和2年	令和3年
法令関連	8	7
生保関連	42	38
損保関連	49	12

以上