

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく主な取組み（2022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に関する方針」に基づく2022年度の取組状況をまとめましたので公表いたします。

当該取組状況については今後も定期的に公表して参ります。

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。令和4年度は、保険料の高騰により検討期間が長期化するケースが増加しましたが、契約更改率はこれまでの実績を上回る92.5%の実績となりました。

年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
契約更改率（%）	88.2%	88.9%	92.5%
早期更改率（%）	58.1%	54.8%	53.4%

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	令和4年度
受付件数	8	5	8

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	令和4年度
自動車	80%	100%	100%
火災・新種	100%	77%	85.7%

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。今年度は、募集人の意識改革を行ったことで前年を上回る実績となりました。

年度	令和2年	令和3年	令和4年度
損害保険	10.08%	12.37%	33.79%
生命保険	47.03%	37.27%	40.78%

※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および東京海上日動あんしん生命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	令和4年度
法令関連	8	7	17
生保関連	42	38	41
損保関連	49	12	23

以上