

# 「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況につきまして

2024年9月末

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、2024年9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 50.3%・・・2024年9月末現在（年度末目標75.0%）

・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補償内容のご案内を行い、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、これまで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。

今年度改めて、各営業担当者がこれまでの取り組みを見直し、目標の達成を目指しています。引き続き、お客様によりスピーディーに最適なご提案ができますよう改善を続けてまいります。

## ●自動車保険「Driving!」付帯契約保有率 3.7%・・・2024年9月末現在（年度末目標7.0%）

・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。

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、ご契約や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ご紹介しますことで、事故時のお悩みの解決と安心に繋げる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）

## ●口座振替ペーパレス登録率 50.0%・・・2024年9月末現在（年度末目標60%）

・ご契約にあたり、保険料をご指定のお口座からのお振替でお支払いいただくお客さまが数多くいらっしゃいます。お振替用のお口座をご登録いただく際、これまでは口座内容の申込書類へのご記入と金融機関お届出印の押印をお願いしておりました。現在、口座のご登録手続きをお手元のスマートフォンやパソコンで簡単に・便利に・安全に行っていただくことができる「ネット口座振替」のご利用を推進しております。お客さまにはペーパレスおよび印鑑レスでお手続きいただける上に、その場でご登録結果をご確認いただけることで、保険契約自体の成立や保険証券のお届けが速やかとなるため、今後もさらにお勧めして参ります。

## ●顧客情報のPDF化の推進 法人契約者様データ 完了、個人契約者様データ 18.3%・・・2024年9月末現在

・お客さまからお預かりしている大切な情報を、サイボウズなどのクラウドサービスで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%データベース化する取り組みを継続しています。

法人のお客さまの情報についてのデータ化を完了し、個人のお客さまについての取り組みも開始しており、早期に対応していきたいと考えます。