

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況報告

ほくよう保険サービス株式会社は、お客さま・地域および社会の発展に貢献すべく、「経営理念」を掲げるとともに、2020年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を定め、その実現に向けて日々の業務に取り組んでいます。

今般、2022年度の取組み状況と定着度合いについて公表いたします。

今後も、「お客さま本位の業務運営」の実現に向けて取り組んでまいります。

【経営理念】

お客さま本位の業務運営を通じて
「安心」「安全」を提供し、北海道の発展に貢献していきます

「法令等遵守」を徹底し、
社会的責任を常に意識した健全な企業活動を実践していきます

役職員がその能力を最大限発揮できる
働き甲斐のある企業風土を築いていきます

【お客さま本位の業務運営方針】

- 方針1. お客さまのニーズに沿った最適な保険商品のご提供
- 方針2. お客さまの状況に沿った丁寧なご提案
- 方針3. 誠実かつ公正な業務運営の取組み
- 方針4. お客さま満足向上に沿った取組み

1. 「お客様の声」件数および保険会社が実施するお客様アンケート件数

お客様からの評価を真摯に受け止め、お寄せいただいたご要望に対しお応えできるよう、業務品質の向上に努めてまいります。

お客様の声	2019年度		2020年度		2021年度 ※		2022年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
お褒め・感謝	3	16.7%	2	11.8%	56	59.6%	51	66.2%
ご要望	0	0.0%	0	0.0%	8	8.5%	8	10.4%
ご不満・ご意見	15	83.3%	15	88.2%	30	31.9%	18	23.4%
合計	18	100.0%	17	100.0%	94	100.0%	77	100.0%

※2021年度から、より適切に「お客様の声」を業務に反映させていく体制づくりに取組んでおります。

他者推奨意向	←ぜひすすめたい おすすめしない→									
選択肢	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
総合満足度	←大変満足している 満足してない→									

お客様アンケート (損保ジャパン提供分)	選択肢	2019年度		2020年度		2021年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
家族や知人等への 推奨意向	9～10	81	38.4%	122	43.4%	131	43.5%
	7～8	66	31.3%	84	29.9%	99	32.9%
	5～6	53	25.1%	67	23.8%	58	19.3%
	0～4	11	5.2%	8	2.8%	13	4.3%
	回答合計	211	100.0%	281	100.0%	301	100.0%
総合満足度	9～10	104	49.5%	147	52.3%	151	49.8%
	7～8	71	33.8%	88	31.3%	96	31.7%
	5～6	32	15.2%	39	13.9%	49	16.2%
	0～4	3	1.4%	7	2.5%	7	2.3%
	回答合計	210	100.0%	281	100.0%	303	100.0%

お客様アンケート (損保ジャパン提供分)	選択肢	2022年度	
		件数	割合
家族や知人等への 推奨意向	推奨者	69	35.8%
	中立者	75	38.8%
	批判者	49	25.4%
	回答合計	193	100.0%
総合満足度	9～10	86	44.6%
	7～8	80	41.4%
	6	9	4.7%
	0～5	18	9.3%
	回答合計	193	100.0%

※2022年度より、アンケートの回収方法が、次のように変更となりました。

2021年度まで	はがき・SMS・インターネット
2022年度から	SMS・インターネット

併せて「選択肢」の変更も行われました。

2. 資格取得者数・研修実施件数

お客さまの最善の利益を追求するため高度の専門性を養い、ニーズに沿った最適な保険商品を提供してまいります。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
募集人員数	85人	86人	83人	92人
損害保険大学課程試験（専門コース）合格者	52人	50人	45人	44人
生命保険大学課程試験全6科目合格者	19人	23人	26人	26人
研修実施件数	216件	135件	120件	117件

3. 生命保険25ヵ月継続率・損害保険更改件数率（1年契約）・自動車保険28日前早期更改率

お客さまの利益を不当に害することがないように、お客さまのニーズに合った保険商品の提案・販売を行うとともに、適切な募集態勢の維持に努めてまいります。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
生命保険25ヵ月継続率	91.1%	96.1%	94.0%	91.6%
損害保険更改件数率（1年契約）	90.5%	91.6%	92.0%	91.9%
自動車保険28日前早期更改率※	78.5%	83.1%	83.2%	83.5%

※自動車保険28日前早期更改率は、損保ジャパン提供分

4. 生損併売率・多種目販売率

あらゆるリスクからお客さまをお守りするため、重要な情報の提供に努めますとともに、お客さま満足度の向上を目指してまいります。

		2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
生損併売率	法人契約	6.4%	6.4%	6.5%	6.3%
	個人契約	8.8%	8.7%	8.3%	9.2%
多種目販売率	法人契約	25.3%	26.3%	26.5%	26.5%
	個人契約	12.6%	12.4%	11.7%	13.2%

※北洋銀行窓販商品を除く