

お客さま本位の業務運営

高田経営アシストでは、「自利利他」の企業理念のもと、下記の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しました。社員「みんなで」「楽しく明るく」「強い」チームを目指し、お客さまひとりひとりに最適な「解」を提供し、地域社会の発展に貢献していきます。

【1】お客さまの最善の利益の追求

お客さま本位の良質なサービスを提供するため、お客さまひとりひとりとの対話を大切に、ニーズやご意向を確認し、あらゆる選択肢の中から最適な商品・サービスを提供します。

また、「お客さまの声」を広く集め、お客さまからいただいた言葉を真摯に受け止め、日々の業務の改善とお客さまの満足度向上に努めていきます。

* 目標	アンケート回答率	15% (2024 年 3 月末 9.3%、2025 年 1 月末 1.2%)
	アンケート総合満足度	9.5pt (2024 年 3 月末 8.7pt、2025 年 1 月末 8.3pt)
	アンケート NPS (営業部門)	30.0pt (2024 年 3 月末 27.0pt、2025 年 1 月末 0pt)

【2】重要な情報のわかりやすい提供

お客さまの経験や知識等の状況に合わせて、できるだけ難しい専門用語を避け、わかりやすい表現や資料を用いるなど見える化に配慮した説明を行います。また、お客さまが不利益になるケースについては、特に丁寧にご説明します。

* K P I	ペーパーレス手続率	85% (2024 年 2 月末 76.5%、2025 年 1 月末 71.3%)
	28 日前早期更改率	75% (2024 年 4 月末 67.3%、2025 年 1 月末 54.7%)

【3】お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまにとって、安心・安全な日々が続くように、お客さまのニーズを把握し、長期的なライフプランに合わせた商品・サービスの提供を行います。また、契約後もお客さまに適切なフォローを行い、保険にとどまることなく、広くお役に立つ情報提供を行います。

* K P I	ドラレコ特約付帯率	8% (2024 年 3 月末 5.3%、2025 年 1 月末 5.1%)
	モバソンチャット開設件数	250 件 (2024 年 3 月末 143 件、2025 年 1 月末 226 件)
	モバソンチャット一斉送信	年間 5 回以上 (2023 年度 2 回、2025 年 1 月末 8 回)
	ハラスメントセミナー開催件数	年間 10 回以上 (2023 年度 3 回、2025 年 1 月末 12 回)

【4】お客さまの期待を上回る人財の育成

常にお客さまにご満足いただけるよう、勉強会や外部研修等を積極的に受講します。お客さまひとりひとりに寄り添ったリスクマネージャーとして、保険にプラスαの商品・サービスを提供できるよう日々研鑽に励み、人財の育成に努めていきます。また、新しいことに積極的にトライし、笑顔と感謝の言葉があふれる職場づくりに取り組んでいきます。

* K P I 代理店内勉強会開催件数 年間 20 回（2023 年度実施 17 回、2025 年 1 月末実施 13 回）
お客さまの声を活用した勉強会開催件数 年間 4 回（2023 年度実施 1 回）

2025 年 2 月
有限会社 高田経営アシスト