

## 「お客さまファースト宣言・方針」に基づく取組状況について

大東建託グループの少額短期保険ハウスガード株式会社（代表取締役 白井 孝和）は、2017年6月に「お客さまファースト宣言・方針」（以下「本方針」）を策定ののち、お客さま本位のより良い業務運営を実現するため、2021年6月に本方針の改定を行うなど、毎年見直し・改善を図りながらお客さまファーストに取り組んで参りました。

当社は、本方針に基づく取組状況をお客さまに毎年ご案内しており、今回は7回目を迎えることとなりますが、2023年度における主な取組状況を以下、お知らせいたします。

2018年度分からは本方針の定着度合いを評価する指標（KPI）についてもご案内していますが、同指標はお客さまからの当社に対するご評価であると真摯に捉え、翌年度以降の取組内容等に活かしております。

今後も、当社は本方針の定着化に向け取り組むとともに、お客さまに迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客さまのご満足を最大の喜びとして業務を遂行してまいります。

### <関連ニュースリリース>

2017年6月9日 「お客さまファースト宣言」の策定・公表について  
(URL : [https://www.hg-ssi.com/infomation/images/20170609\\_01.pdf](https://www.hg-ssi.com/infomation/images/20170609_01.pdf))

以上

### 【ご参考】お客さまファースト取組状況（2023年度）の概要

当社では、お客さまファーストの方針の定着度合いを評価する指標として、「お客さま満足度の6指標」と「当社取組に関する2指標」を定めています。

2023年度に実施したお客さまアンケートの結果によると、満足度の回答選択肢のうち上位段階の回答割合は、保険の補償内容は90%（2022年度88%、以下（）内は2022年度の数値を表示）、ご契約時の代理店対応は89%（89%）、保険金お支払い関連では対応窓口のマナーは97%（99%）、対応窓口の説明は93%（94%）、ご請求書類は97%（95%）、お支払いまでの所要期間は90%（90%）でした。当社取組に関する指標については、お客さま数（保有契約数）は34.5万人（29.8万人）、スマートフォン申込みのご利用率は94%（96%）でした。