

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を評価するための指標（K P I）※1の公表
について

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を客観的に評価できるようにするための成果指標（K P I）として、以下を設定いたしました。

1. ご契約手続きにおけるお客さまアンケートN P S※2

弊社の日々の取組・活動が、お客さま本位の行動になっているのかを評価する指標として、損害保険会社が実施しているお客さまアンケートを参考にいたします。

※質問事項：ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしても良いと思いますか？

2. 事故対応における代理店事故対応割合

弊社の強みである、事故対応力が実際に発揮され、お客さまに認識されているかを損害保険会社が実施しているお客さまアンケートを参考にいたします。

※質問事項：事故のご連絡の後、保険金をお支払いするまでの間の対応について、主な担当者をお選びください。（保険会社の社員、代理店、その他）

3. お客さまへの情報提供

契約更新時及びそれ以外の機会においてお客さまに役立つ有益な情報の提供を目的として、大鳥新聞（イキイキ通信）を年2回発行致します。また、弊社ホームページにおけるブログを毎月更新し、お役立ち情報等を随時掲載してまいります。

4. 専門的知識の習得

お客さまに対して、総合的なコンサルティングサービスを提供すべく、日本損害保険協会が実施している損害保険大学課程コンサルティングコース（損害保険トータルプランナー）の認定取得を積極的に行います。

※2019年7月現在取得済み5名、2019年度受講2名

5. 社会貢献活動

地域社会への貢献を目的として、各種ボランティア活動及び地域の各種イベントに参加します。

上記の成果指標（K P I）については、毎月進捗状況を確認します。また、「お客さま本位の業務運営方針」に則り、より良い業務運営の実現に向けて、指標の追加・見直しを定期的に行ってまいります。

※1 K P Iとは、Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

※2 N P Sとは、Net Promoter Scoreの略で、顧客ロイヤリティを測る指標の一つです。

2019年7月
株式会社大鳥ほけん
代表取締役社長 鳥飼よし子