

「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（KPI）の実績値の公表について

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（KPI）を設定いたしました。2019年度の実績値について公表致します。

1. ご契約手続きにおけるお客さまアンケートNPS（2019年4月～2020年3月）

- ① 他社推奨プラスポイント（9～10）・・・61.5P
 - ② 他社推奨マイナスポイント（0～6）・・・14.7P
- NPS（①－②）・・・46.8P

前年対比でプラス1.0Pとなりましたが、50Pを目指して引き続きお客さまに選ばれる代理店を志向してまいります。

2. 事故対応における代理店事故対応割合（2019年4月～2020年3月）

自動車事故において、事故のご連絡から保険金をお支払いするまでの間の対応についてお客さまから代理店が対応したとお答え頂いた割合（代理店事故対応割合）は、下の通りです。

事故対応件数（821件）／事故発生件数（945件）＝86.8%

お客さまの事故対応に関しては、引き続き積極的に当社で対応してお客さまの安心を提供していきたいと思っております。

3. お客さまへの情報提供（2019年4月～2020年3月）

- ① 大鳥新聞（イキイキ通信）は、7月と12月に発行致しました。
 - ② ブログは、年に10回更新しました。
- 2020年度は年2回の新聞発行、毎月ブログ更新、四半期毎のニュース発行を目指し、お客さまにタイムリーな情報提供を行ってまいりたいと思っております。

4. 専門的知識の習得（2020年6月末現在）

損害保険トータルプランナー（日本損害保険協会認定）は現在4名が取得（2020年3月末で1名退職）、2019年受講者2名は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で受験が9月に延期、2020年度は新たに2名の受講を行い、計8名の取得を目指し、専門知識の習熟拡大を図ります。

5. 社会貢献活動

2019年度は下記の社会貢献活動に参加致しました。

- ① 7月 八剣八幡神社例大祭（本殿祭、大神輿巡幸）への参加
- ② 10月 認知症メモリーウォーク（木更津市主催）への参加

引き続き、地域のイベント等に積極的に参加し、社会貢献を図ってまいります。

2020年7月
株式会社大鳥ほけん
代表取締役社長 鳥飼よし子