

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。2020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（2020年4月～2021年3月）

- ① 他社推奨プラスポイント（9～10）・・・61.4P
 - ② 他社推奨マイナスポイント（0～6）・・・16.8P
- NPS（①－②）・・・44.6P

前年対比でマイナス2.3Pの結果となりました。2021年度は、お客さまアンケートの指標をNPSから総合満足度に切り替えて、引き続きお客さまの安心・安全の提供に向けて取り組んでまいります。

2. 事故対応における代理店事故対応割合（2020年4月～2021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（657件）／事故発生件数（694件）＝94.6%

昨年度より8.4ポイント上昇しました。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（2020年4月～2021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11回更新しました。
- ③ 四半期毎のニュースを3回発行致しました。

4. 専門的知識の習得（2021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、取得済み。2020年度は新たに2名の受講を行いました。新型コロナウイルス感染症の影響で対面でのセミナーが延期になり、現在6名取得。2021年は新たに2名の受講申請を行っており、計10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

2020年度は社会貢献活動への参加を予定しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響でイベントが相次いで中止になったため、参加することが出来ませんでした。

係る中、認知症への理解を含める目的で、2021年1月から2月にかけて全営業社員を対象に「認知症サポーター養成講座」をWEBで受講し、既に取得している社員を含め、16名が取得致しました。

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。

2021年7月
株式会社大鳥ほけん
代表取締役社長 鳥飼よし子