

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。2021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（総合満足度2021年4月～2022年3月）

年間平均の総合満足度は、10段階評価において、年間平均8.8ポイントとなりました。  
目標を9ポイントに設定して取り組みましたが、僅かに下回る結果となりました。  
内容を精査・分析し、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（2021年4月～2022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（637件）／事故発生件数（723件）＝88.1%

昨年度より6.5ポイント減少しました。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（2021年4月～2022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12回（毎月）更新しました。
- ③ 四半期毎のニュースを4回発行致しました。

#### 4. 専門的知識の習得（2022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2022年5月現在で8名が取得（2022年5月末で1名退職）、2022年6月に新たに2名が認定となり、計10名の取得となりました。引き続き専門知識の習熟拡大を図ってまいります。

#### 5. 社会貢献活動

2021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、木更津市が主催する「認知症メモリーウォーク」に協賛のかたちで参画いたしました。

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。

2022年6月  
株式会社大鳥ほけん  
代表取締役社長 三沢 猛