

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。2023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2023年4月～2024年3月）

年間平均の総合満足度は、10段階評価において、昨年と同一の年間平均8.6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（2023年4月～2024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（503件）／事故発生件数（733件）＝68.6%

昨年度より13.3ポイント減少しました。保険会社のアンケート回答方法の変更に伴い、回答数が減少したことが一因と考えられ、本アンケートとは別に、四半期毎に送付している独自アンケートにおいてお客さまの意向を把握した上で、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に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（2023年4月～2024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 2023年度からは、新たにLINE公式アカウントによる月1回以上の情報発信を行っています。

4. 専門的知識の習得（2024年4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2024年4月現在で12名が取得。

2024年度は新たに2名が大学課程のコンサルティングコースを受講中であり、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

2023年度は7月に地元の八剣八幡神社の神輿担ぎと焼きそば作りに当社社員が参加しました。また、損害保険ジャパン社のプロ代理店組織であるJSA中核会主催のペットボトルキャップ及び使い捨てカイロの回収活動に参画しました。

2024年度は、11月に開催されるアクアラインマラソンのボランティアに参加予定です。

暫く新型コロナウイルス感染症の影響でイベントの中止が続いておりましたが、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。

2024年6月
株式会社大鳥ほけん
代表取締役社長 三沢 猛