

お客さま本位の業務運営方針 取組結果

2023年4月から2024年3月までの取組結果についてご報告いたします。

KPI	目標値	結果	
お客さまアンケートNPS	60Pt	51.3pt	お客さまから頂いた貴重なご意見を真摯に受けとめ、会社として改善すべき課題に取り組んでまいります。特に、担当者不在時の対応方法の周知に努めます。
事故対応NPS*(自動車)	60Pt	45.9pt	自動車事故やトラブルが起きた際は、当社の社員が対応いたします。お客さまから頂いた声をもとに、今以上に寄り添った事故対応を心掛けてまいります。
事故対応NPS*(火災新種)	70Pt	66pt	地震や雪害について、ご不安なことなどありましたら当社までご連絡ください。軽度の被害でもご請求のお手伝いをいたします。お支払いまで丁寧な対応を心掛けてまいります。
代理店事故受付窓口割合 (自動車)	100%	92.5pt	万が一事故にあわれた場合は、当社の社員が責任をもって事故解決までお付き合いさせていただきます。
お客さまのこえ	50件以上	112件	お客さまから頂いた苦情・要望は、社員全員で共有し改善策を検討し、さらに効果検証まで実施し確実性のある再発防止に努めてまいります。また、重大なインシデントの発生防止のため、ヒヤリハットの収集にも力をいれております。その結果、お客さまの表面にはあらわれていない深層心理に隠れている不満足の見解にもつながります。当社では、この取組を重視しております。
ヒヤリハット	100件以上		
研修・勉強会実施回数	年48回以上	64回	お客さまに最善のご提案ができるよう、最新の知識を身につけ積極的なスキルアップをしてまいります。
コンプライアンス研修実施回数	年12回以上	10回	当社では、コンプライアンス(法令遵守)の徹底をお約束いたします。そのために、日頃よりコンプライアンス意識を高めるために研修に取り組んでいます。

*NPSとは、Net Promoter Score の略で、お客さま評価を図る指標です。