

2023年度 FD 宣言 KPI 結果報告

株式会社北海道互助サービスでは、お客様本位の業務運営の実施に向け、具体的な取り組みを掲げております。

この取り組みを実践し結果を確認することで、次の改善に活かす指針としてまいります。

2023年度の結果を皆様にお知らせいたします。

① 年間研修計画履修状況及び資格取得状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
eラーニング等	0	4	13	2	4	2	5	1	6	4	4	6
社内研修	0	0	6	6	6	0	0	0	10	0	6	0
資格取得	0	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	0

※資格取得は更新試験も含む

② お客様の声の集約

2023年度のお客様アンケートの回答数は、30件でした。

SNS 回答数 17件

Web 回答数 13件

2022年度の回答数は、39件でした。昨年より9件減りました。

③ アンケート等のお客様満足度（アンケートで良い以上の回答）

アンケート項目	回答数	良い以上の回答数	回答率
代理店の満足度	30件	27件	90.00%
代理店のおすすめ度	30件	23件	76.67%
提案の満足度	30件	20件	66.67%
補償内容等の説明	30件	19件	63.33%
事故対応や更改時の連絡	30件	18件	60.00%
担当者不在時の対応	30件	14件	46.67%
代理店から連絡のタイミング	30件	21件	72.41%
お客様に役立つ情報の提供	30件	17件	56.67%

※損保ジャパン社 お客様評価アンケート（対象：自動車保険契約者）

④ 不備等の事案検証結果

お客様とのトラブル等はありませんでした。