

2022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。

2022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	1	1	5	0	1	0	5	0	0	2	1	1
社内研修	2	2	15	25	2	2	2	7	6	7	7	0
資格取得	1	5	2		1		2	1	0	0	1	0

※資格取得は更新試験も含む

② お客様の声の集約

2022年度のお客様アンケートの回答数は、39件でした。

SNS 回答数 28件

Web 回答数 11件

はがきアンケートはなくなりました

2021年度の回答数は、53件でした。昨年より14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	39件	38件	97.44%
代理店のおすすめ度	39件	35件	89.74%
提案の満足度	39件	35件	89.74%
補償内容等の説明	39件	32件	82.05%
事故対応や更改時の連絡	39件	32件	82.05%
担当者不在時の対応	39件	19件	48.72%
代理店から連絡のタイミング	39件	33件	86.84%
お客様に役立つ情報の提供	39件	23件	58.97%

※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

保険会社との計上不備がありましたが、おおむね半日程度で解消されております。

また、お客様とのトラブル等はありませんでした。