

## KPIの進捗状況

	2022年度	2023年度					目 標
		4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	累計	
「大変満足」の割合	<b>40.9%</b>	<b>52.2%</b>	<b>44.5%</b>	<b>46.9%</b>	<b>41.0%</b>	<b>45.5%</b>	<b>60%</b>
アンケートご回答数	1,447	184	209	322	317	1,032	—
「大変満足」のご回答数	592	96	93	151	130	470	—

	2021年度	2022年度					目 標
		4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	累計	
「大変満足」の割合	<b>51.0%</b>	<b>37.7%</b>	<b>42.2%</b>	<b>40.1%</b>	<b>44.7%</b>	<b>40.9%</b>	<b>60%</b>
アンケートご回答数	2,495	390	329	419	309	1,447	—
「大変満足」のご回答数	1,272	147	139	168	138	592	—

## 2024年 1～3月にいただいたお褒めのお言葉

ご回答日	コメント
2024年1月	事故対応が早かった。安心して任せられた。
2024年1月	事故対応、非常に良かったです。
2024年1月	WEBでの契約手続きが簡単な印象です。
2024年1月	補償内容が分かりやすい。
2024年2月	担当していただいている方はとても親切で細かい説明もしていただいているし、こちらの都合にも可能な限り合わせてくれます。
2024年2月	事故対応の際や車の故障の際に迅速に対応いただき、翌日以降の車の手配についても当日に提案していただけた。
2024年2月	何かあったら直接担当者に電話したら直ぐに対応してくれるのが助かる。
2024年2月	事故を起こした時にすごく丁寧に対応して頂いた。
2024年3月	実際のケースで具体的に説明してくれるところがわかりやすいです。
2024年3月	対応が親切。
2024年3月	接触事故した時に修理の手配、相手の保険会社交渉から、円満にスピード解決できたのでとても、安心感ありました。

アンケートご回答ありがとうございます。  
 お客様からいただいたお言葉は今後の業務改善に活かして参ります。  
 特に親身になった事故対応、継続時のわかりやすい丁寧な説明に尽力致します。

## 2024年 1～3月にいただいたお叱りのお言葉

ご回答日	コメント
2024年1月	特約の件ですが、日産車は使えて他社車は使えないと契約当日に聞いた。前から話しをしている時にはそんな事は言ってくれなかった。
2024年2月	見積もりをWebで行い代理店からの連絡待ちをしていたが結局連絡が来なかった。

アンケートご回答ありがとうございます。  
 お客様からいただいたお言葉は今後の業務改善に活かして参ります。  
 特に適切なタイミングでの十分なお案内、対面でのわかりやすい募集、レスポンスの良い対応を心掛けて参ります。