

Global service
built around you

North

メンバー及びブローカーの皆様のご意見による

2020保険年度 満足度調査の結果

メンバー及びブローカーの皆様からのご意見

Northの設立以来掲げている、「メンバーの皆様が安心してビジネスできるように」という事業目的は、私どものすべての活動の基盤であり、その重要性は益々高まっています。当社ならではの卓越した迅速なグローバルサービスにより、Northのメンバーそしてブローカーの皆様におかれましては、特に不測の事態が発生した場合において、いつでも有能なチームによるサポート体制にあると確信しております。

Northの核となる事業目的

メンバーの皆様が安心して
ビジネスできるように

Northはメンバーならびにブローカーの皆様のご意見に関心を寄せております。その理由は、皆様のご意見はNorthの提供する製品やサービスの質が向上のみならず、その先にある未来の成功を実現する上で重要と考えているためです。2020年の後半に、第3回目となるメンバー及びブローカーの皆様による満足度調査を実施し、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)による世界的大流行(パンデミック)への対応を含む、Northの商品やサービスに関する諸問題についてのフィードバックを頂きました。

今回の調査では、あらゆる主要なサービス分野で改善が見られ、非常にポジティブな結果が得られました。その一部を皆様にご紹介できることを嬉しく思います。Northのネット・プロモーター・スコア(NPS: Net Promoter Score) (※)、つまり顧客推奨度は過去最高の+60点という記録的なスコアを達成し、Northの従業員全員がこの結果を非常に誇りに思っています。



メンバー及びブローカーの皆様からの ご意見（続き）

総合的に、Northに対する全体的な満足度は10点満点中8.7点と前回よりも上昇し、既存のメンバーやブローカーの皆様がNorthと継続して取引いただける見込みも9.1点と増加しました。Northによる新型コロナウイルス対応に関する具体的なフィードバックについては、8.9点という素晴らしいスコアで、非常にポジティブなものでした。これらのスコアを補ってくれたものとして、調査の中で収集した皆様のコメントから、Northはフレンドリーで、協力的で知識・経験豊富な人材による徹底したサービスを提供しているのご好評をいただきました。このような非常に良い結果は、Northの全従業員の努力やコミットメントを反映したものであると恐縮するとともに、感銘を受けております。

同様に、この結果に甘んじることなく、結果から読み取れる洞察から、当社の商品とサービスの範囲をさらに磨きをかけ向上して参ります。これからもNorthがグローバルなMarine Insurerへの移行を進めていく上で、すべてのメンバーの皆様の変化していく多様なニーズを十分に理解し、それに答えていくことが非常に重要であると認識しております。

2020年と2021年の初頭は紛れもなく困難な時期であり、私どもがサービスを提供させて頂いているメンバーやブローカーの皆様との関係の重要性が、これまで以上に示されました。パンデミックは、平時におけるプロフェッショナルな関係の在り方を変えてしまいましたが、一方で、技術の刷新やイノベーションを促進する機会となりました。私たちはこの1年で得た教訓を忘れることなく、人材とテクノロジーへの投資に

よって、将来に向けたエキサイティングな道筋を描いてゆきます。Northは、これまでにはない新しい方法で、メンバーそしてブローカーの皆様とつながり、お互いに協同し合っていきます。今後も、皆さまに最も必要とされるサービスをタイムリーに提供するために、社内外のパートナーシップを継続しながら、P&Iクラブとしての対応能力を拡充して参ります。

このたびの満足度調査にご協力いただいたメンバーおよびブローカーの皆様には、Northを代表し、重ねて御礼申し上げます。皆様からのご支援に安住せず、非常に貴重なご意見をありがとうございます。今後とも皆様のお役に立てれば幸いです。

ポール ジェニングス
最高経営責任者 (CEO)



ネットプロモータースコア(NPS)

ネットプロモータースコア(NPS)は、顧客がその会社に抱く全体的な想いや支持の度合いを示す重要な指標です。NPSの調査は、その会社へのロイヤリティのトレンドを判断するのに重要であり、高いNPSはその会社の将来の成長と強い相関関係があります。

NORTHの満足度調査では、このNPSツールをメンバーとブローカーの満足度を知るのに使用し、「NORTHを誰かに推奨する可能性はどのくらいありますか?」という1つの質問にてNPSスコアを測定しています。NPSのスコアはマイナス100からプラス100までの範囲となります。その会社へのロイヤリティが高いことを示すには、より高いスコアが求められます。

今回の2020年におけるネットプロモータースコア(NPS)は+60と目標の+30を上回りました。2014年の+29と2017年の+55を踏まえると、これは大変優れた結果です。これらの参考値として、英国のプロフェッショナル・サービス部門のNPSの平均値が+43であることが挙げられます。Marketing Week社による最近の調査によると、英国銘柄の10%のみが+40以上のスコアとなります。保険会社のNFU Mutua社のスコアが+70と英国で最もNPSが高い会社であり、これにFirst Direct社(+63)、Volvo社(+49)、Netflix社(+49)、Amazon社(+44)と続きます。+50以上のNPSは大変優れていると見なされ、世界の上位25%に入ります。世界のトップクラスに入るには、+70を超えるスコアが必要です。そのようなスコアは「ベスト・オブ・ベスト」と認識されます。+70を達成し維持することは大変稀有なことです。

調査方法について

調査の目的

Northの現在のパフォーマンスと認知度を評価し、その強み、弱み及び改善点を明らかにすることです。今回、私たちは以下の分野に焦点を当てました。

NORTHに対する
全般的な認識

保険の引受業務

P&Iおよび
FD&Dに係るクレーム
処理業務

ロス
プリベンション
サービス

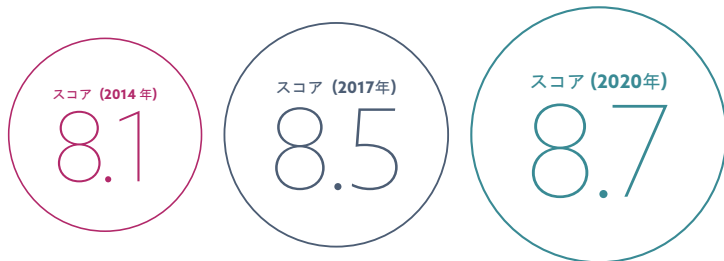
調査は、オンライン調査と詳細な電話での回答による2部構成で実施されました。

主要な結果

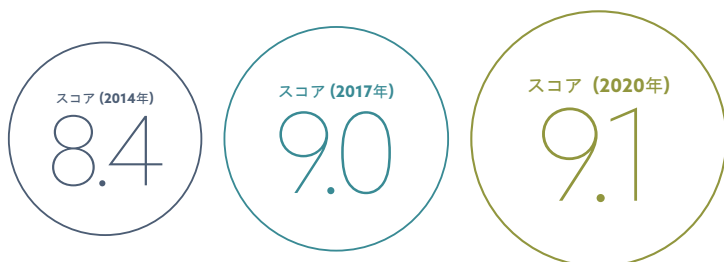
顧客推奨度/ネット・プロモーター・スコア(NPS: Net Promoter Score)



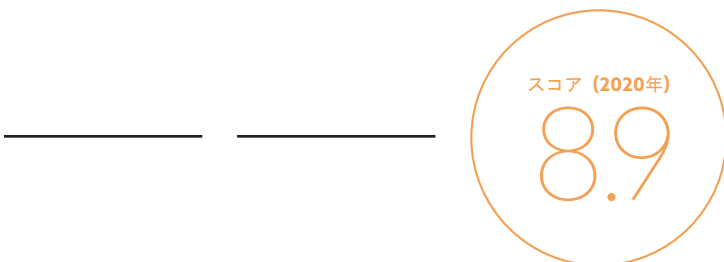
Northに対する全体的な満足度



今後もNorthとの取引を継続する見込み

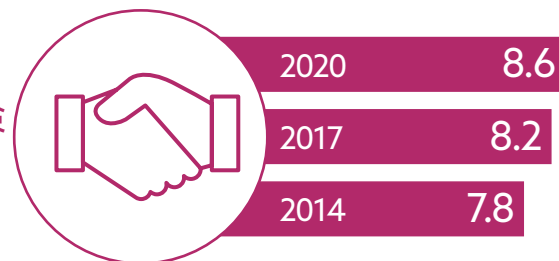


Northによるパンデミック対応に係る全体的な満足度

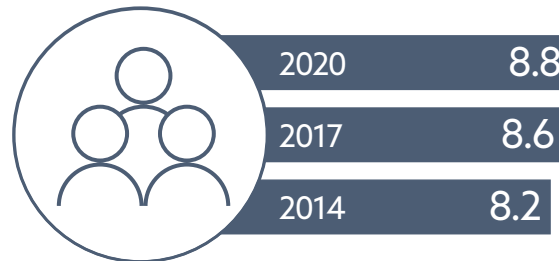


下記に対する全体的な満足度：

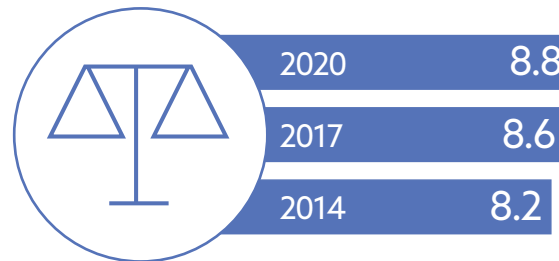
Northによる保険引受サービス



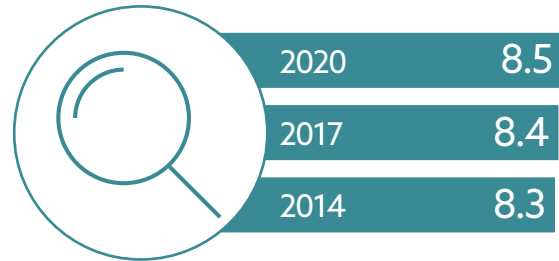
NorthによるP&Iクレーム処理サービス



NorthによるFD&Dクレーム処理サービス



Northによるロspリベンション・サービス



満足度のスコアは、1点=満足していない、10点=非常に満足している、という1~10点の点数から集計されています。

Connect

 www.nepia.com

 [@NorthPandIClub](https://twitter.com/NorthPandIClub)

 [NorthPandIClub](https://www.facebook.com/NorthPandIClub)

 [The North of England P&I Association Limited](https://www.linkedin.com/company/the-north-of-england-p-i-association-limited)

 [North P&I Club](https://www.youtube.com/channel/UC...)