

2022年6月1日

お客さま本位の業務運営方針に関する取組状況

当社は「お客さま本位の業務運営方針」を一層推進するため、下記の通り KPI（※1）を設定し、その取組状況を年度ごとに取りまとめて公表します。

【2021 年度 KPI】

| 項目 | 目標 | 結果 |
|----------------|--------|----------|
| お客さまアンケート回答率 | 10% | 7.3% |
| お客さまアンケート総合満足度 | 6 ポイント | 8.5 ポイント |
| 始期日前証券作成率 | 95% | 99.0% |
| 自動車保険早期更改率 | 90% | 86.1% |
| 自動車保険継続率 | 95% | 97.1% |

※1 「KPI」とは「Key Performance Indicator」の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。