

2023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。

【2022 年度 KPI】

項目	目標	結果
お客さまアンケート回答率	10%	9.5%
お客さまアンケート総合満足度	8 ポイント	9.6 ポイント
始期日前証券作成率	98%	99.6%
自動車保険早期更改率	90%	92.0%
自動車保険継続率	97%	98.7%
キャッシュレス化率	95%	99.6%

※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。