

2024年7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。

2024年度は「お客さま本位の業務運営方針」の見直しに伴い、KPI の項目を追加しています。

【2024年度 KPI】

項目	目標	結果
お客さまアンケート回答率	10%	
お客さまアンケート総合満足度	8.5 ポイント	
お客さまアンケート NPS®（※2）	10 ポイント	
始期日前証券作成率	99%	
自動車保険早期更改率	90%	
自動車保険継続率	98%	
キャッシュレス化率	99%	
代理店事故対応窓口割合（自動車）	95%	
代理店事故対応窓口割合（火災新種）	95%	
代理店事故対応 NPS（自動車）	20 ポイント	
代理店事故対応 NPS（火災新種）	20 ポイント	
社内勉強会の実施回数	6 回	
事故対応力認定制度合格者数	2 名	
損保プランナー資格取得者数	3 名	
損保トータルプランナー資格取得者数	1 名	
生命保険の短期解約件数（1年未満）	0 件	

※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。

※2 「NPS®」とは、「Net Promoter Score®」の略で、顧客ロイヤルティ（商品やサービスに対する信頼・愛着）を測る指標です。顧客アンケート調査において「商品やサービスを親しい人にどの程度おすすめしますか」の質問から「0-10の11段階」で回答を取得し、値を算出します。その中で0~6を付けた人を「批判者」、7~8を付けた人を「中立者」、9~10を付けた人を「推奨者」と分類します。

NPSは「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いた数値のことを指します。「中立者」の数値は除きます。NPSと事業成長は高い相関関係がありNPS向上に持続的に取り組むことが事業成長につながると言われ、-100pt~100ptの間で表示されます。

仮に推奨者が40%で批判者が25%だった場合は、40%-25%で「15pt」がNPSの値となります。

「NPS®」および「Net Promoter Score®」は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標です。