

## 令和4年度「お客様本位の業務運営」の定着度合いを

### 評価するための指標結果（KPI）

【2022年4月 ～ 2023年3月】

基本品質指標 <KPI>	年初目標	結果	年度取り組み内容
アンケート 回答件数	50件	90件	自動車保険満期時に契約者様に対して保険会社が実施しているアンケートにご協力をいただきたくさんのお返事をいただきました。 次年度も引き続きアンケート収集にご協力をいただけるようお声掛けをしていきたいと思っております。
アンケート NPS	70.0pt	36.7pt	アンケート収集について一部のお客様からのご指摘・ご要望をいただきました。 次年度以降はこのお客様を反映できるよう契約募集に取り組んでいきたいと思っております。
自動車保険 28日前 早期更改率	93.0%	90.6%	年初目標は達成できませんでしたが、全社員が早期継続手続きをすることにより、お客様に安心をお届けすることができました。
自動車保険 継続率	95.0%	96.1%	年初目標を達成することができました。お客様に信頼される代理店を今後も目指していきたいと思っております。
代理店事故対応 窓口割合 ●自動車 ●火災・新種	92.0% 92.0% 92.0%	76.1% 72.1% 86.6%	契約時に事故連絡は当社からのお声掛けもあり、昨年度より指数が上がりましたが、目標まで到達できませんでした。次年度も引き続き取り組みをしていきたいと思っております。
事故対応 NPS (合計) ●自動車 ●火災・新種	85.0pt 85.0pt 85.0pt	50.0pt 66.6pt 41.6pt	事故対応についても当社として重点事項として取り組みをいたしました。次年度も年初目標に達成できるよう取組をしていきたいと思っております。
口振パーパレス 登録率 (合計)	40.0%	57.9%	お客様のご協力もあり、契約時の印鑑届出の不備の撲滅と社会貢献としてSDGsの観点から契約時のパーパレス化が図れました。
WEB 自動車証券 (合計)	10.0%	24.6%	お客様のご協力もあり、SDGsの観点から保険証券のパーパレス化を推進できました。次年度も今年以上に推進していきたいと思っております。

\*次年度も目標に近づけるよう会社一丸となって取り組みをしたいと思っております。