

基本品質指標<KPI>	目標値	2023.9	2024.3	取り組み内容
アンケート回答率	20%	9.4%	8.9%	お客様の声を品質向上に活かすため、アンケートにご協力いただける活動を行っております。
アンケートNPS	50pt	55.6pt	56.3pt	アンケートの『当社をお知り合いにお勧めしてよいと思いますか』のご意向を、アンケートにより確認してまいります。
事故対応窓口割合	90%	90.9%	90.1%	万が一の事故の際に、お客様に寄り添って適切なアドバイスを行えるよう取り組んでまいります。
事故対応NPS	50pt	85.7pt	66.6pt	アンケートの『当社をお知り合いにお勧めしてよいと思いますか』のご意向を、アンケートにより確認してまいります。
新モデル手続き率 (対面ナビ・電話ナビ)	85%	84.2%	80.3%	お客様へ分かりやすい説明とご理解を頂くため、面談や電話によるお手続きを推奨し取り組んでまいります。
28日前早期更改率 (自動車保険)	80%	80.6%	84.5%	早期に継続手続きをお取り扱いいただくことで、お客様に安心をお届けし、満期期日前に保険証券をお届けできるよう取り組んでまいります。
口振ペーパーレス登録率 (ネット口振・レジペイ・モバイル)	60%	86.0%	72.3%	オンラインでのお客様の口座確認を行える事で、保険料収納をスムーズにご案内し、より確実な安心の提供に繋げていきます。