

お客さま本位の業務運営

KPI指標の公表

業務運営の取組状況を評価する指標として3つのKPI(Key Performance Indicator : 重要業績評価指標)について2024年度の結果をご報告いたします。

1. アンケートNPS評価

当社はお客さまから頂いた苦情やお褒めの言葉を真摯に受け止め業務品質の向上に活かしてまいります。

2024年度	お客さまアンケートNPS※	66.7P		
	お客さま総合満足度平均値	9.2P		
	代理店事故対応NPS【自動車】代	66.7P		
	理店事故対応NPS【火 災】	該当指標なし	※2024年度から該当指標はなくなりました	

※ NPSとはNet Promotor Scoreの略で「知人等におすすめして良いと思うか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階でご回答いただき「推奨者割合」(9点・10点をつけた人の割合)から「批判者割合」(0点～6点をつけた人の割合)を差し引いた数値で、お客さまのロイヤルティを図る指標のひとつです。

2. 損害保険契約継続率

当社はお客さまに選ばれる代理店を目指しております。契約継続率は既存のお客さまに選ばれた証であると考えます。

2024年度	契約継続率【自動車】	96.0%
	契約継続率【火 災】	89.3%

3. ペーパーレス手続き率

保険契約において当社が最も心がけていることは、お客さまにご契約内容をご理解・ご納得いただきご加入いただくことです。

そのためにお客さまのご要望をお聞きし、さまざまなお手続き方法でご対応いたしております。

2024年度	ペーパーレス手続き率【自動車】	61.8%	※名称変更:旧新モデルナビ率【自動車】
--------	-----------------	-------	---------------------