



お客さま本位の業務運営方針における(KPI)

2022年度9月末日現在のお客さま本位の業務運営に関するご報告、目標数値の達成状況につきまして報告します。今年度もコロナ禍等の影響でお客さまにお会いして面談、アフターフォローを行う活動に支障が出ておりますが、お客さまの率直な声を伺い、全職員に翌日の朝礼で共有する取組みにつきましては、昨年度同時期対比で2.5倍を超えるたくさんのお客さまの声をいただいております。さまざまな声を当社のお客さま対応に活かすと共に、他の目標数値も年間目標の達成に向けて職員全員で取り組んで参ります。

アンケートNPS	お客様の声件数	早期更改率	携帯番号入力率	生命保険契約内容確認運動
65Pt以上	350件以上	90%以上	98%以上	80%以上
達成率	達成率	達成率	達成率	達成率
57.3pt	206件	89.5%	93.7%	25.5%