



## お客さま本位の業務運営方針における KPI\*

### アンケートNPS\* = 75pt以上

目的：お客様サービスの更なる向上と、お客様に選ばれる代理店を目指す

### 対面ナビ率\* = 55.0% 対面募集率\* = 75.0%

目的：お客様にお会いし状況を把握することにより、現在の生活環境に適した保険・情報等を提供する

### 早期更改率\* = 80.0%

目的：保険始期日までに保険証券をお届けすること、早目のお手続きによる安心を提供する

### お客様の声件数 = 250件以上

目的：お客様の声を数多く収集し、業務品質の向上を図る

### 携帯番号入力率 = 85.0% (自動車、火災)

目的：大規模災害時を想定し、有事の際でもお客様への連絡が取れ代理店としての役割を果たす

KPI：目的を達成するための数値化できる目標 (Key Performance Indicator)

NPS：顧客ロイヤリティ=企業に対する愛着・信頼の度合い (Net Promoter Score)

対面ナビ率・募集率：お客様にお会いし更新のお手続きをする割合 (自動車保険の指標)

早期更改率：満期日 28 日前までに更新のお手続きを完了した割合 (自動車保険の指標)