



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：お客さまサービスの更なる向上と、お客さまに選ばれる代理店を目指す

お客さまの声件数 = 300件以上

目的：お客さまの声を数多く収集し、業務品質の向上を図る

早期更改率 = 95.0%

目的：保険始期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

携帯番号入力率 = 95.0% (自動車・火災)

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

SDGs* への取組み

生命保険契約内容確認運動 = 全契約数の80%以上

目的：生命保険のご契約者さまへ契約内容確認活動を行い、安心安全を提供する
また、健康増進等の情報提供を継続的に行う

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

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

SDGs：持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)

将来の世代の欲求を満たしつつ、現在の世代の欲求も満足させるような開発