



お客様本位の業務運営に関するご報告（KPI）

2021年度上半期末のKPIについて報告します。4月より現在まで、コロナ禍に伴う緊急事態措置、まん延防止等重点措置等が続き私たちの営業活動も昨年度と同様、大きく影響を受けておりますが、お客さま本位の業務運営をより確かなものにするため、昨年度より継続中の取組みは目標数値を高く定めると共に、お客さまに一層寄り添うための目標数値を新たに定め、全員で目標数値達成に向けて取り組んでいます。

2021年9月末現在

アンケートNPS	お客様の声件数	早期更改率	携帯番号入力	生命保険契約内容確認運動
75.0pt以上	300件以上	95%以上	95.0%以上	80%以上
62.0pt	122件	83.7%	95.9%	707件
達成率	達成率	達成率	達成率	達成率
82.6%	40.6%	88.1%	101.0%	31.7%