お客さま本位の業務運営

当社は、「お客さま本位の業務運営」実践するため、「お客さま対応基本方針」を策定し公表しております。またこの方針が、社内で共有され適切に運用されているかを検証するための指標（KPI 指標※）も公表し、お客さまの期待満足にお応えできるよう更なる向上に努めてまいります。

※KPI（Key Performance Indicator）

組織の目標を達成するための評価指標を指し、達成状況を定点観測することで、達成に向けた動向を把握できるようにするもの。

※NPS（Net Promoter Score）

顧客ロイヤルティを把握するための指標（他者への推奨意向をあらわす指標）

KPI 指標	目標値	2020 年 12 月末時点（累計）	お客さま対応基本方針
早期更改率	60%	80.4%	お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、不備削減に取組み、証券の早期発行に努めます。
計上完了日数	1 日	2 日	お客さまに安心をお届けしご満足いただくために証券の早期発行に努めます。
自動車保険対面ナビ率	50%	36.0%	対面により、丁寧かつ分かりやすい説明を心がけ、お客さまの意向把握と確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容をご提案します。
代理店事故受付窓口割合	95%	93.6%	お客さまの万一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等を分かりやすく案内いたします。
アンケート回答率	20%	15.7%	当社がお客さまにご満足いただけているか、改善点はないかを振り返るため、お客さまの声を積極的に収集します。
アンケート NPS	50P	53.7P	当社がお客さまにご満足していただき、他者に推奨していただけるよう取組んでまいります。

2021 年 2 月 5 日現在

株式会社三友アンブレラ