

## お客さま本位の業務運営

弊社は、「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	2022年12月末 (2022年12月末累計)	お客さま対応基本方針
早期更改率	80%以上	79.7%	弊社は契約更新案内について、お客さまの不明点などについて分かりやすく丁寧にお応えします。
自動車保険 対面ナビ率	50%以上	39.3%	弊社は、対面により、丁寧かつ親切な説明を心がけ、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。
お客さま総合 満足度	8P 以上	9.1P	弊社業務がお客さまに満足いただいているか、改善点がないかを振返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。
不備率	2%以下	1.0%	弊社は、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。
対応記録の入力 (サイボウズ入力)	-	-	弊社は、お客さまの意向に沿った提案をするため、高齢のお客さまに対してご家族の同席等をお願いしています。
リストの消込 (年齢条件変更)	100%	100%	弊社は、お客さまの生活の変化に対し、事前に情報を提供します。
お客さま視点 チェックシート LINE 登録前年 +200 件	LINE 登録 件数前年 +200 件	+75 件	弊社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内します。