

直近年度末における当社の重点業績評価指標（KPI）と チャンネル平均値との比較および取組等の公表について

* 当社はチャンネル平均値以上を目標としております。

KPI	2021年度 実績	2021年度 目標値 (チャンネル平均)	取組等
アンケート NPS	保険会社アンケート 56.9pt	50.8pt	お客さまからご意見・ご要望をお聞きするツールの一つとして活用、また営業活動に活かす為に当社独自のアンケートも実施しております。
	当社独自アンケート (はがき) 60.3pt		
継続率	自動車保険 94.8%	96.4%	お客さまにわかりやすくご説明を行い、ご納得いただいた上でのご契約が継続率に繋がり、結果お客さまとの強いパイプを持つと実感しております。
	火災保険 89.5%	89.5%	
事故対応 NPS	自動車 65.7pt	58.8pt	事故時のお客さまの不安な心境に代理店として寄り添い、事故対応をスムーズに行うことでお客さまへ安心をお届けします。
	火災・新種保険 78.2pt	58.2pt	
計上不備率	2.3%	2.9%	早期更改だけでなく計上不備率も下げることにより、お客さまへ出来るだけ早く保険証券をお届けし、信頼へと繋がります。

<用語の説明>

K P I : Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業務評価指標のことです。

N P S : Net Promotor Score の略で、「知人等に当社をお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問に回答いただいた結果のうち、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値で、お客さまの当社への愛着度を示す「顧客ロイヤリティ」を測る指標のことです。

尚、上記指標は当社の幹事会社である損保ジャパン社における数字です。