

## 【 2022 年度実績値 】

当社は「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）を設定しましたが、2022 年度（2022 年 4 月～2023 年 3 月）の実績値について公表いたします。

### 1. お客さまアンケート【契約募集・管理】

- ・アンケート回収率：2022 年度実績 6.4% (2021 年度 13.9%/2020 年度 15.7%)
- ・アンケート NPS：2022 年度実績 34.8P (2021 年度 30.2P/2020 年度 63.8P)

### お客さまアンケート【事故対応・自動車】

- ・アンケート NPS：2022 年度実績 38.8P (2021 年度 42.1P/2020 年度 55.5P)

### お客さまアンケート【事故対応・火災】

- ・アンケート NPS：2022 年度実績 50.0P (2021 年度 25.0P/2020 年度 83.3P)

### 2. 携帯番号取得率【自動車・火災保険契約分】

2022 年度実績 95.7% (2021 年度実績 94.0%)

### 3. 対面によるナビゲーションシステム率

2022 年度実績 28.7% (2021 年度実績 21.6%)

「3 対面によるナビゲーションシステム率」は前年度より 7.1%アップしました。しかし 2021 年度同様、新型コロナウイルス感染症の影響により、募集形態の制限を受け余儀なく非対面による募集が増加傾向です。対面による募集減少により目標値達成できませんでした

また、それに連動してお客さまへの情報提供サービスの低下にもつながり、「1 アンケート回収率・NPS」においても目標値を大きく下回りました。2023 年度はコロナ感染症法上の位置づけが「5 類」に移行したことにもない行動制限等の規制が緩和されました。コロナ禍前とは生活様式も変わりつつありますが、2020 年度の実績を取り戻せるよう、お客さまからいただいた声は一つ一つ内容を精査・分析し、引き続きお客さまの安心安全の提供に向けて取り組んでまいります。

「2 携帯番号取得率」についてはお客さまのご協力のもと目標値達成できました。今後は目標値の見直しを図り、引き続き取り組みを強化してまいります。