

【 2023 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、2023 年度（2023 年 4 月～2024 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：2023 年度実績 8.0%（2022 年 6.4%/2021 年度 13.9%）
- ・アンケート NPS：2023 年度実績 23.7P（2022 年 34.8P/2021 年 30.2P）

お客さまアンケート【事故対応・自動車】

- ・アンケート NPS：2023 年度実績 23.7P（2022 年 38.8P/2021 年度 42.1P）

2. 携帯番号取得率【自動車・火災保険契約分】

2023 年度実績：データ未取得 （2022 年度実績 95.7%）

3. 対面によるナビゲーションシステム率

2023 年度実績 データ未取得 （2022 年度実績 28.7%）