

【2021 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、2021 年度（2021 年 4 月～2022 年 3 月）の実績値について公表いたします。

1. アンケート回収率：2021 年度実績 14.0%（2020 年度実績 15.7%）
アンケート NPS：2021 年度実績 53.4P（2020 年度実績 63.8P）
2. 携帯番号取得率【自動車・火災保険契約分】：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：2021 年度実績 21.6%

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「3 対面によるナビゲーションシステム率」は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」においては対前年比でいずれも減少しました。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。