

## 2023 年度 KPI 目標

### お客様本位の業務運営方針に伴う KPI

保険手続き Navi 率	70%
代理店事故対応窓口割合【火災】	93%
代理店事故受付窓口割合【自動車】	96%
代理店事故対応窓口割合【自動車】	97%
アンケート回答率	10%
満期到来率【自動車】	89%
継続率【自動車】	95%
28 日前早期更改率【自動車】	95%
新モデル手続き率【自動車】累計	75%
研修実施回数	18 回/年

## 2022 年度 KPI 目標

### お客様本位の業務運営方針に伴う KPI

保険手続き Navi 率	70%
代理店事故対応窓口割合【火災】	93%
代理店事故受付窓口割合【自動車】	96%
代理店事故対応窓口割合【自動車】	97%
アンケート回答率	14%
満期到来率【自動車】	89%
継続率【自動車】	95%
28 日前早期更改率【自動車】	95%
2021 年度までのアンケート NPS【累計】	55%
2021 年度までのアンケート総合満足度（平均点）【累計】	91%
新モデル手続き率【自動車】 累計	65%
研修実施回数	18 回/年

## 2022 年度各 KPI 結果

(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
保険手続き Navi 率	74.6	94.5	76.3	66.0	73.6	64.7	52.2	69.6	73.5	77.5	58.0	49.5
代理店事故対応窓口割合【火災】	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0
代理店事故受付窓口割合【自動車】	100.0	96.4	100.0	91.6	92.8	95.8	96.2	96.4	94.8	100.0	96.2	97.2
代理店事故対応窓口割合【自動車】	100.0	100.0	100.0	90.9	92.8	100.0	91.3	90.0	96.4	100.0	94.1	92.5
アンケート回答率	2.6	3.1	4.7	3.1	5.5	8.3	3.2	1.4	4.8	3.1	5.5	4.1
満期到来率【自動車】	87.8	86.8	89.6	88.9	89.0	92.1	90.9	90.5	89.1	89.5	92.5	89.7
継続率【自動車】	98.1	93.3	94.0	95.4	96.2	98.6	96.2	97.0	95.3	94.7	98.6	96.8
28 日前早期更改率【自動車】	98.8	97.4	96.1	97.2	87.8	92.7	96.1	94.9	95.5	95.2	94.5	89.2
アンケート NPS【累計】(pt)	-50.0	0.0	-25.0	0.0	0.0	37.5	-33.3	0.0	66.7	50.0	66.7	40.0
アンケート総合満足度(平均点)【累計】(pt)	5.5	8.0	8.8	7.0	8.0	9.3	7.7	8.0	8.7	10.0	9.3	8.4
新モデル手続き率【自動車】累計	74.6	85.1	82.5	79.6	78.4	75.9	71.9	71.7	71.8	72.3	70.8	68.1
研修実施回数(回)	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2

## 2022年度 KPI 報告書

当社では、「お客様本位の業務方針」を実現させるために独自の方針を施策しその成績指標を公表します。

### お客様本位の業務運営方針に伴う KPI

項目	2022 度目標	2022 年度結果
保険手続き Navi 率	70%	67.6%
代理店事故対応窓口割合【火災】	93%	90.9%
代理店事故受付窓口割合【自動車】	96%	96.5%
代理店事故対応窓口割合【自動車】	97%	95.1%
アンケート回答率	14%	4.3%
満期到来率【自動車】	89%	89.7%
継続率【自動車】	95%	96.2%
28 日前早期更改率【自動車】	95%	94.4%
2022 年度までのアンケート NPS【累計】	55%	51.2%
2022 年度までのアンケート総合満足度（平均点）【累計】	91%	21.4%
新モデル手続き率【自動車】累計	65%	75.2%
研修実施回数	18 回/年	15 回/年

## 2021 年度各 KPI 結果

(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
保険手続き Navi 率	52.3	64.4	62.7	54.8	80.7	82.1	68.8	45.7	48.2	90.0	84.7	90.5
代理店事故対応窓口割合【火災】	0.0	100.0	66.6	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
代理店事故受付窓口割合【自動車】	100.0	95.4	95.0	94.4	91.6	95.0	100.0	100.0	87.5	90.9	100.0	90.0
代理店事故対応窓口割合【自動車】	100.0	100.0	100.0	100.0	92.8	85.7	100.0	95.6	100.0	93.3	96.6	90.0
アンケート回答率	6.1	16.4	11.6	16.7	25.5	11.3	13.3	9.0	10.9	22.4	10.3	6.0
満期到来率【自動車】	84.5	91.9	84.7	89.2	90.4	84.2	91.7	92.6	84.2	88.4	82.2	86.4
継続率【自動車】	91.6	88.7	95.1	94.9	91.9	91.4	94.9	100.0	97.3	94.2	95.2	94.8
28 日前早期更改率【自動車】	94.9	86.6	93.1	91.7	91.8	87.3	94.1	91.3	97.4	96.9	96.1	98.3
アンケート NPS【累計】(pt)	40.0	60.0	53.8	56.8	56.0	57.9	50.0	47.9	45.0	49.5	51.9	51.4
アンケート総合満足度(平均点)【累計】(pt)	-	9.0	9.0	9.1	9.2	9.1	9.0	9.0	8.9	9.0	9.1	9.0
新モデル手続き率【自動車】累計	52.3	57.3	59.3	58.4	61.8	64.6	65.5	63.3	61.9	64.9	66.8	69.4
研修実施回数(回)	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2

## 2021年度 KPI 報告書

当社では、「お客様本位の業務方針」を実現させるために独自の方針を施策しその成績指標を公表します。

### お客様本位の業務運営方針に伴う KPI

項目	2021 年度目標	2021 年度結果
保険手続き Navi 率	70%	69.1%
代理店事故対応窓口割合【火災】	90%	92.3%
代理店事故受付窓口割合【自動車】	95%	95.0%
代理店事故対応窓口割合【自動車】	95%	95.5%
アンケート回答率	14%	12.9%
満期到来率【自動車】	87.5%	87.3%
継続率【自動車】	95%	94.1%
28 日前早期更改率【自動車】	95%	93.3%
2021 年度までのアンケート NPS【累計】	50%	51.2%
2021 年度までのアンケート総合満足度（平均点）【累計】	90%	90.3%
新モデル手続き率【自動車】 累計	65%	62.1%
研修実施回数	15 回/年	15 回/年