

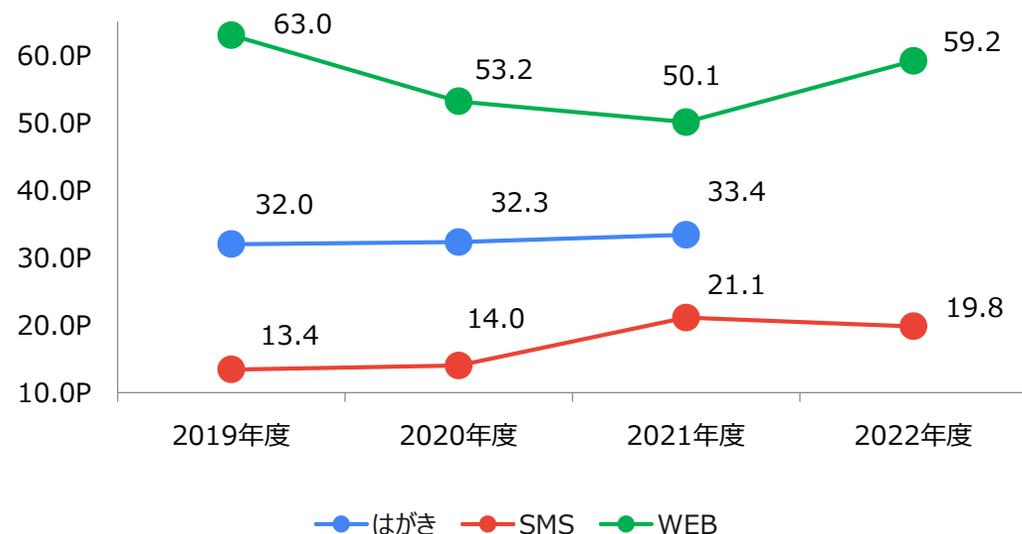
# お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標（KPI）※1

1. お客さまアンケートNPS®※2 ①ご契約手続き（自動車保険）②事故対応（自動車保険および火災・新種保険）
2. お客さまアンケート（ご契約手続き）「保険のご説明内容」および「保険のご提案内容」への評価
3. 苦情件数
4. 感謝の声の割合

## 1. お客さまアンケートNPS

### ①ご契約手続き（自動車）

アンケート回答数 WEB：80,597件 SMS：386,826件

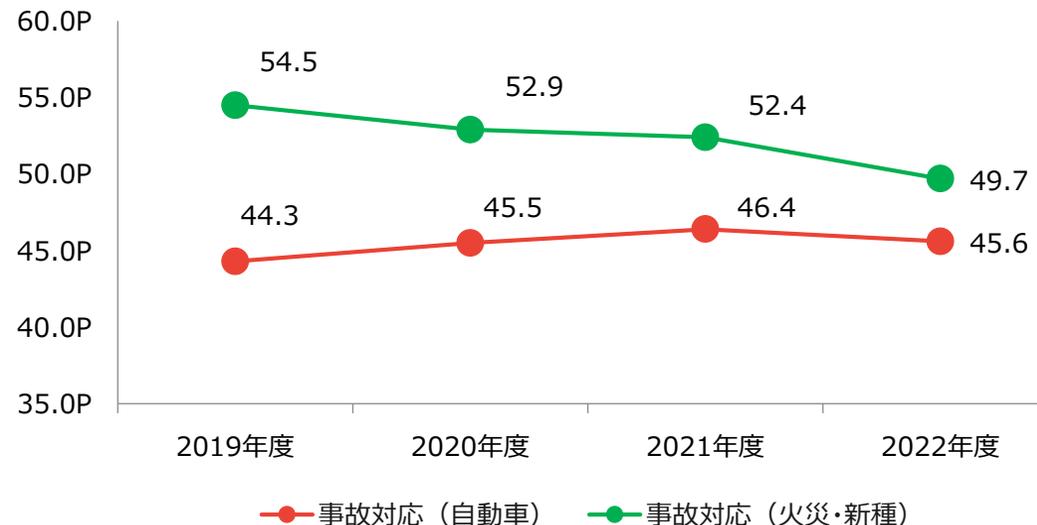


アンケートはがき（証券同封）は2022年1月をもって終了しました。

### ②事故対応（自動車保険および火災・新種保険）

アンケート回答数

事故対応（自動車保険）：201,303件 事故対応（火災・新種保険）：344,506件



※1 KPIとは、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。

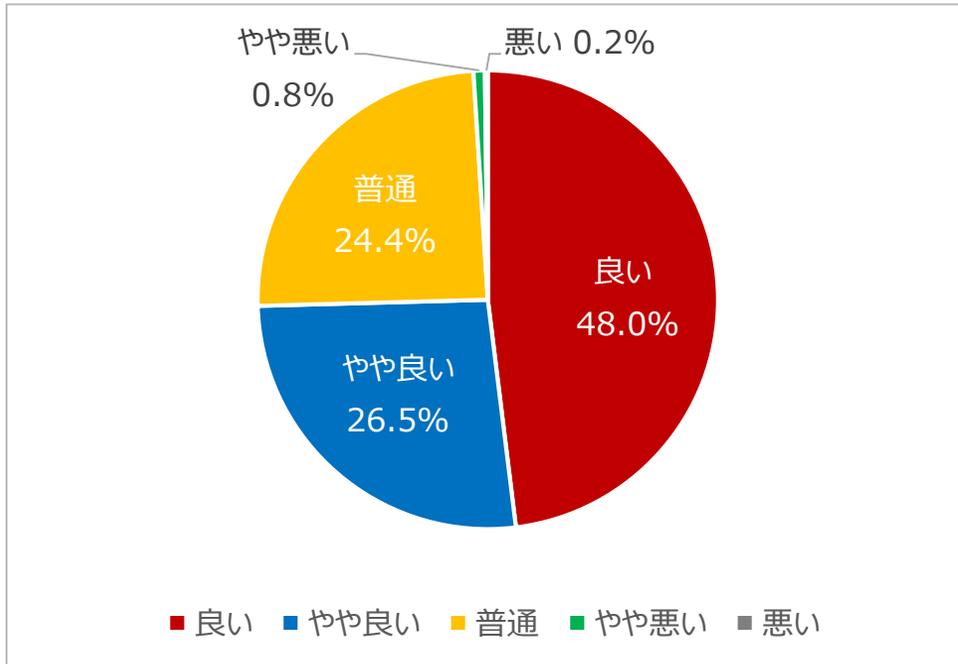
※2 NPS®とは、Net Promotor Scoreの略で「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階でご回答いただき、「推奨者割合」（9点・10点をつけた人の割合）から「批判者割合」（0～6点をつけた人の割合）を差し引いた数値で、お客さまのロイヤルティを図る指標のひとつです（単位：P（ポイント））。

なお、NPSは、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標です。

# お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標（KPI）

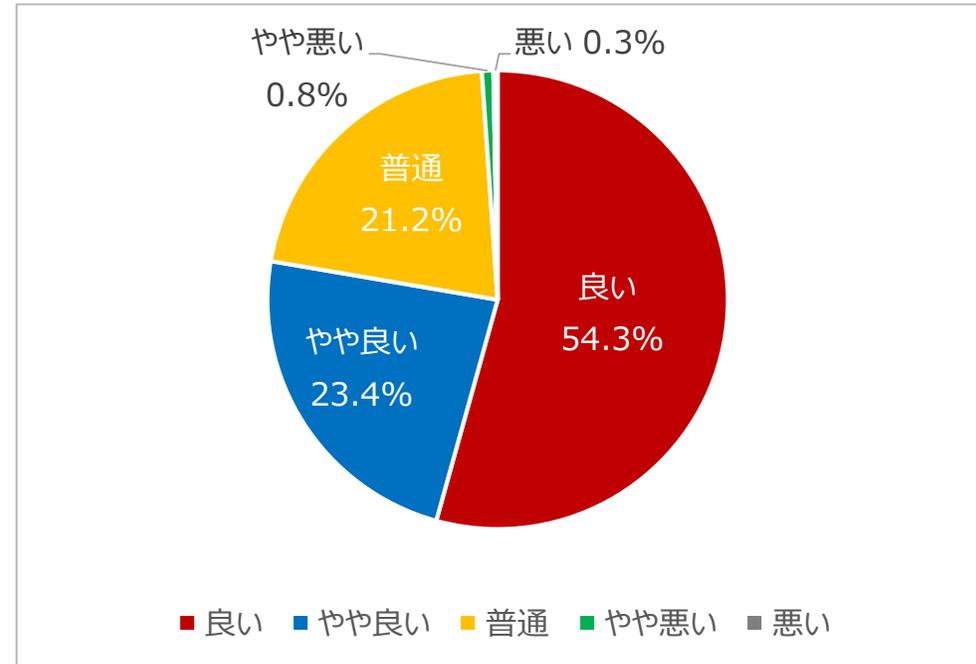
## 2. お客さまアンケート※3（ご契約手続き）

### ① 保険のご説明内容（WEB+SMS）



※3 アンケートは、5段階評価（5←良い・やや良い・普通・やや悪い・悪い→1）でご回答いただいています。

### ② 保険のご提案内容（WEB+SMS）



## 3. 苦情件数

36,131件

## 4. 感謝の声の割合※4

23.1%

※4 お客さまアンケートのフリーコメントに感謝の言葉（「ありがとう」「感謝」等）が記載されている割合です。