

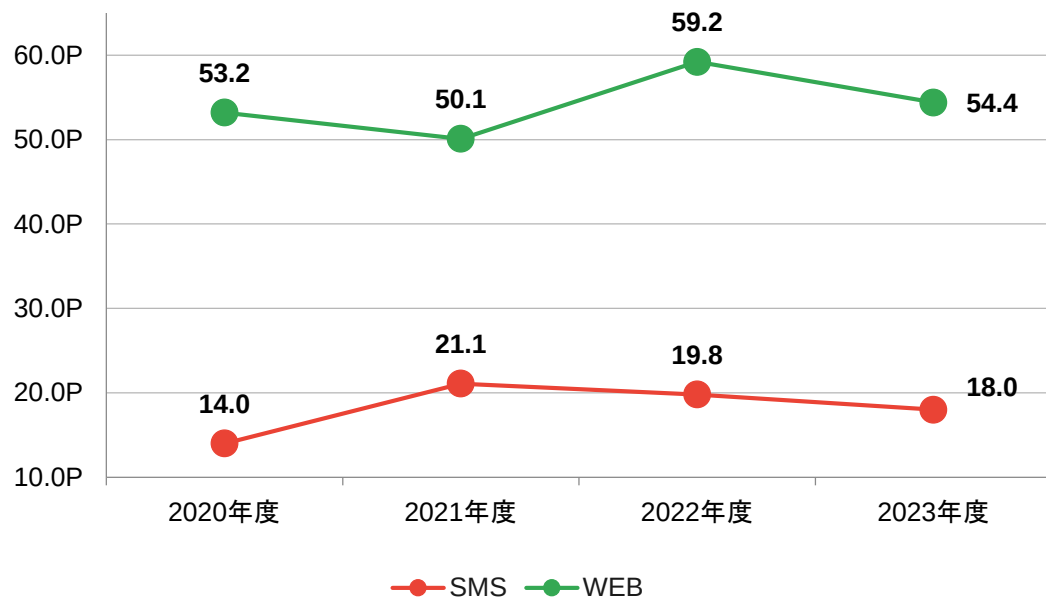
お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標（K P I）※1

1. お客さまアンケートN P S®※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N P S

①ご契約手続き（自動車）

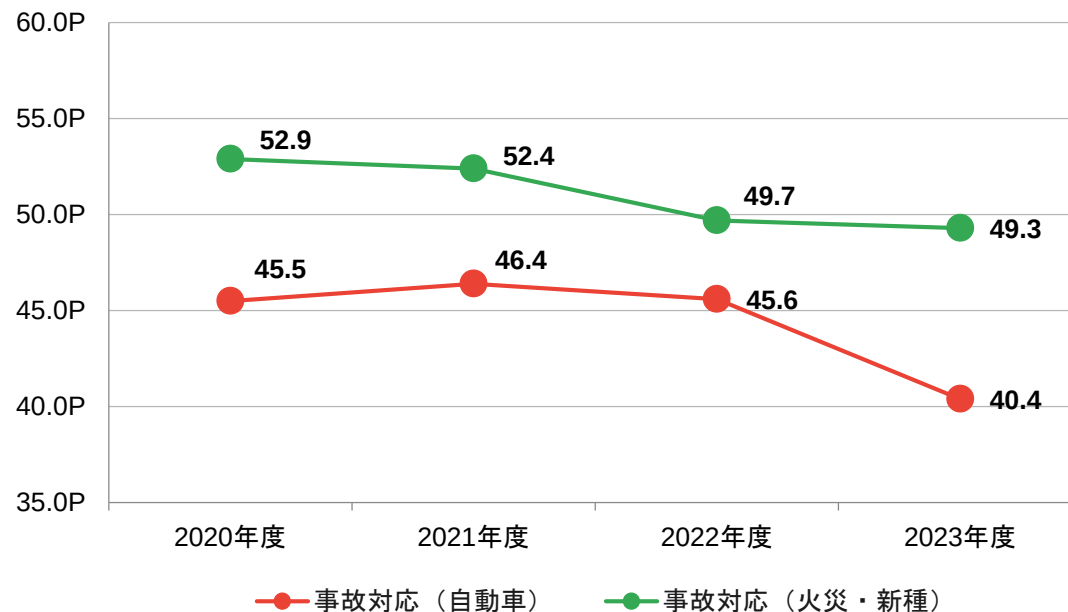
アンケート回答数 WEB：83,839件 SMS：302,301件



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）：267,558件 事故対応（火災・新種保険）：177,118件



※1 K P I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。

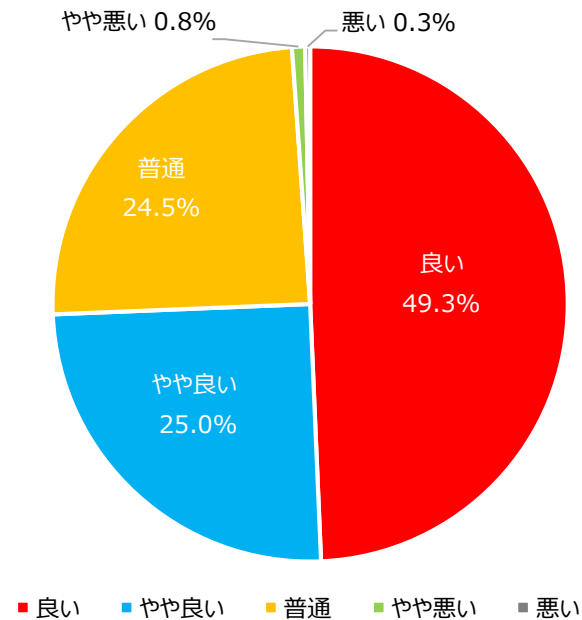
※2 N P S®とは、Net Promotor Scoreの略で「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階でご回答いただき、「推奨者割合」（9点・10点をつけた人の割合）から「批判者割合」（0～6点をつけた人の割合）を差し引いた数値で、お客さまのロイヤルティを図る指標のひとつです（単位：P（ポイント））。

なお、N P S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。

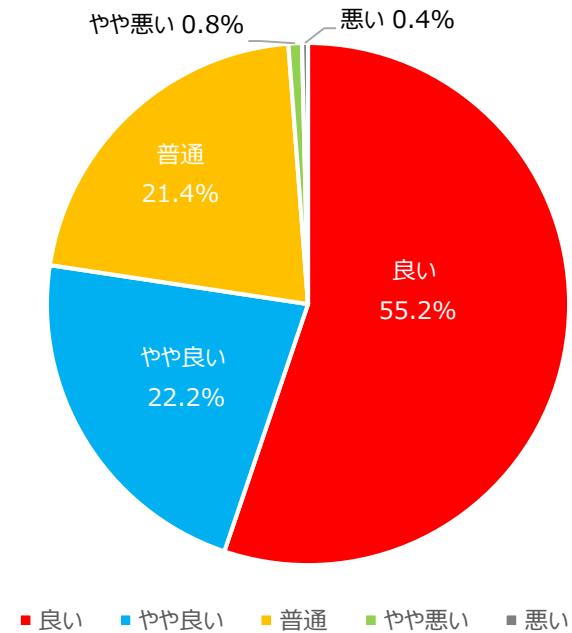
お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標（K P I）

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）



②保険のご提案内容（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。

3. 苦情件数

39,152件

4. 感謝の声の割合※4

20.8%

※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。