

## お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標 (KPI)<sup>※1</sup>

### 1. お客さまアンケートNPS<sup>※2</sup>

- ご契約手続き (自動車保険)
- 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)

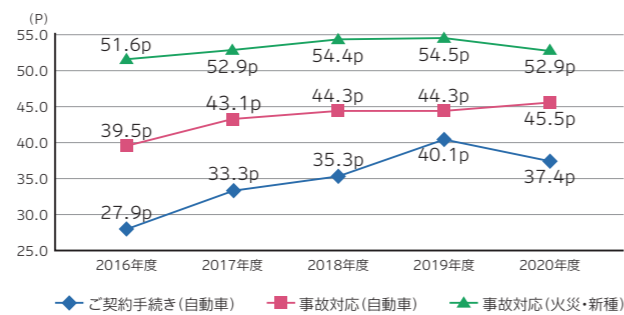
- 「保険のご説明内容」および「保険のご提案内容」への評価

指標の2020年度結果は以下のとおりです。

### 1. 「お客さまアンケートNPS」の結果

契約手続きをされたお客さまおよび事故対応サービスを受けられたお客さまからの評価は、お客さま本位の業務運営方針の公表前と比較して向上しています。

#### 「お客さまアンケートNPS」の推移



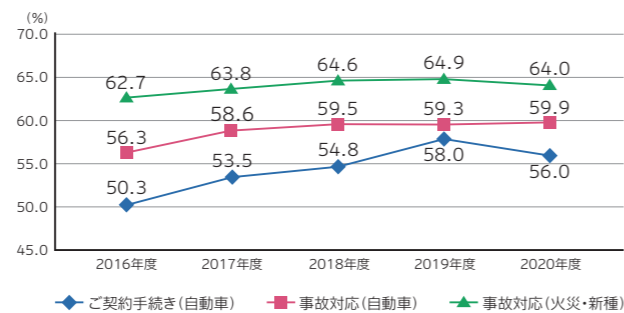
アンケート回答数 (SMS除く) 「ご契約手続き」(自動車保険): 544,348件  
「事故対応」(自動車保険): 202,854件  
「事故対応」(火災・新種保険): 271,612件

なお、多くのお客さまの声を収集するため、「ご契約手続き」(自動車保険)において、2018年10月からSMS (ショートメッセージサービス)を利用したお客さまアンケートを新たに開始しています。

※アンケートの取組みについては方針2 P.10をご覧ください

SMS回答数: 164,296件 SMSによる回答結果: NPS14.3p (対前年度+0.9)

#### 参考 「お客さまアンケートNPS」の推奨者の推移



※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<sup>®</sup>とはNet Promotor Scoreの略で「知人等にお勧めしてほしいと思うか」という推奨意向の質問に、0~10点の11段階で回答いただきます。「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、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

## 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」への評価結果

当社は、保険契約の募集に際し、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等を記載した「重要事項等説明書」をお客さまにご提供し説明するとともに、お客さまのご意向・実情に沿った適切な保険募集を行っています。

これらの行動について「お客さまアンケート」により、お客さまの満足度を調査するとともに、不十分な点については保険代理店の改善行動につなげています。

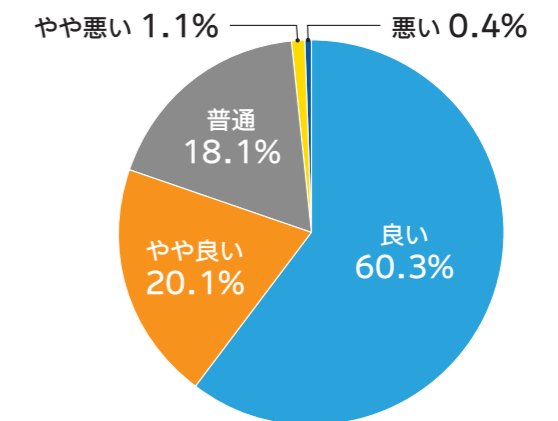
具体的な取組みは、P.16「重要事項等の説明および意向の把握」をご覧ください。

### (1) お客さまアンケート (ご契約手続き) 「保険のご説明内容」

※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。

#### 〈はがき+WEB回答結果〉

- 「良い」「やや良い」の合計: 80.4%
- 平均値: 4.39



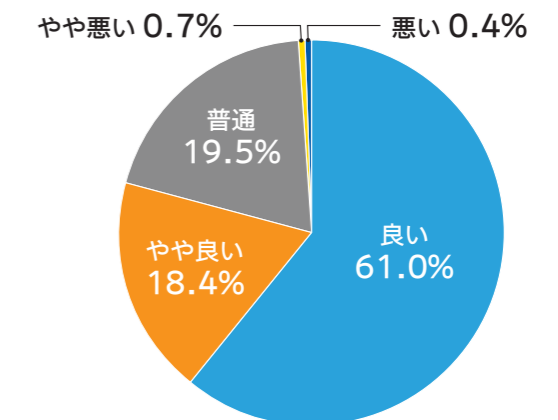
〈SMS回答結果〉「良い」「やや良い」の合計: 68.3%

### (2) お客さまアンケート (ご契約手続き) 「保険のご提案内容」

※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。

#### 〈はがき+WEB回答結果〉

- 「良い」「やや良い」の合計: 79.4%
- 平均値: 4.39



〈SMS回答結果〉「良い」「やや良い」の合計: 71.9%