

基本品質指標<KPI>	目標値	2020.9	2021.3	取り組み内容
アンケート回答率	20%	10.4%	11.5%	お客様の声を品質向上に活かすため、アンケートにご協力いただける活動を行っております。
NPS	50pt	45.5pt	50.4pt	アンケートの『当社をお知り合いにお勧めしてよいと思いますか』、お客様のご意向をアンケートにより確認してまいります。
代理店事故対応 窓口受付割合	85%	88.5%	94.2%	万が一の事故の際に、お客様に寄り添って適切なアドバイスを行えるよう取り組んでまいります。
事故対応NPS	50pt	87.5pt	82.3pt	アンケートの『当社をお知り合いにお勧めしてよいと思いますか』、お客様のご意向をアンケートにより確認してまいります。
自動車保険28日前 早期更改率	80%	83.4%	83.2%	早期に継続手続きをお取扱いいただくことで、お客様に安心をお届けし、満期期日前に保険証券をお届けできるよう取り組んでまいります。
対面ナビ率	55%	38.9%	41.1%	お客様と面談によるお手続きをお取扱いいただくことで、お客様に分かりやすい説明とご理解を頂けるよう取り組んでまいります。