

お客様本位の業務運営方針における成果指標（KPI*）について 2019年度

*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績評価指標のことです。

指標1

お客様にわかりやすい説明と最適な補償内容を提案しているかの観点から、対応履歴入力件数を指標します。 ※新設

指標2

お客様へ最適な提案を行い、お客様への貢献度、満足度の観点から、お客様アンケート NPS を指標とします。また、お客様の顕在的、潜在的ニーズを把握するよう努めるための指標として多種目販売率を確認します。

2019年4月～2020年3月末までのお客様アンケート NPS* 54 p t

2019年4月～2020年3月末までの多種目販売率 11.9%

*… NPS®とは Net Promoter Score の略で、顧客ロイヤルティ（企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い）を数値化する指標です。

指標3

お客様へお役に立てる情報を提供する観点として、災害シーズンにはお見舞いハガキを発送し、年末にはお客様に感謝状を郵送します。

災害見舞ハガキ発送枚数 4085 通(2019年度)

感謝状発送件数 6307 通 (2019年度)