

お客さま本位の業務運営方針 2023年度

「ライフバンク宣言」の定着度合いを客観的に評価するため、次の品質指標（KPI）と目標を定めます。

| KPI | 目標値 | 指標の定義 |
|------------------|--------|---|
| お客さまアンケートNPS | 60Pt | 自動車保険契約お手続き後のお客さまアンケートにおける「知人等にオススメしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値。 |
| 事故対応NPS*（自動車） | 60Pt | 自動車事故が解決した後のお客さまアンケートにおける「知人等にオススメしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値。 |
| 事故対応NPS*（火災新種） | 70Pt | 火災事故や傷害事故が解決した後のお客さまアンケートにおける「知人等にオススメしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値。 |
| 代理店事故受付窓口割合（自動車） | 100% | 自動車事故が発生した際に、第一報の連絡及びそれ以降の対応をする窓口が当代理店である場合の数値。 |
| お客さまのこえ | 50件以上 | 「お客さま」とは、当社との保険契約の有無を問わず、すべての個人・法人・団体等をいう。「お客さまの声」とは、当社の事業活動に関して「お客さま」から寄せられたお褒め・感謝の言葉、問い合わせ、相談、要望、苦情の総称。 |
| ヒヤリハット | 100件以上 | 仕事中に起こりうる危険やトラブルの予兆や事例を報告すること。組織内での安全文化の向上や事故予防に寄与する重要な手段。 |
| 研修・勉強会実施回数 | 年48回以上 | ISOの週1回のミーティングと損保・生保各勉強会を実施。 |
| コンプライアンス研修実施回数 | 年12回以上 | 月1回以上のコンプライアンス研修を実施。 |

*NPSとは、Net Promoter Score の略で、お客さま評価を図る指標です。