

2022年度 お客さま本位の業務運営 取組結果

2022年4月～2023年3月の取組結果についてご報告いたします。

K P I	目標値	結果	
お客さまアンケートNPS*	60pt	40pt	契約のお手続きに関して、会社組織として改善すべき課題が見つかりました。担当者はもちろん、不在時でもほかのスタッフがお客さまのご相談やお手続きに対応できるよう、社内に努めてまいります。
お客さまアンケート回答率	20%	7.9%	お客さまにご満足いただける対応を目指し、業務の改善に取り組んでまいります。お気づきのことがございましたら、ぜひアンケートにコメントをお寄せください。
事故対応NPS*（自動車）	60pt	40.0pt	万一事故に遭われた場合も、当社の営業担当者が対応いたします。レッカーの手配や修理先のご紹介、代替車購入のお手伝いまで、保険請求以外についてもお任せください。
事故対応NPS*（火災新種）	60pt	65.6pt	地震の被害状況について実際にお伺いし、軽度の被害であっても請求のお手伝いをいたしました。多くのお客さまにご満足いただくことができました。

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

2023年4月

有限会社ライフバンク保険やまがた