

# お客さま本位の業務運営方針 2022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（K P I）と目標を定めます。

K P I	目標値	指標の定義
お客さまアンケートNPS*	60pt	自動車保険契約のお手続き後のお客さまアンケートにおける「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値です。
お客さまアンケート回答率	20%	自動車保険にご契約いただいた件数のうち、お手続き後にお客さまアンケートにご回答いただいたご契約の件数の割合です。 ※自動車保険でも一部対象外のご契約があります。
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「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値です。
事故対応NPS*（火災新種）	60pt	火災保険や傷害保険等の事故が解決した後のお客さまアンケートにおける「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問で、「推奨者割合」から「批判者割合」を差し引いた数値です。

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