

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」(2019年策定)の取組状況として、その定着度合いをはかる指標(KPI:Key Performance Indicator)を公表いたします。これからもより多くのお客さまに当社を選んでいただけるよう、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

1. 当社の推奨度(NPS)

お客さまの声を真摯にうけとめ、業務品質の向上に取り組んでまいります。

	2022年度	2023年度
当社の推奨度(NPS) (平均)	15.5pt (19.9pt)	19.5pt (19.0pt)

※自動車保険の契約者(個人)対象のお客さまアンケート結果(提供:損害保険ジャパン)

※NPS(Net Promoter Score)は推奨者(9~10点)割合から批判者(0~6点)割合を差引いた数値、(平均)は金融機関代理店の平均値

2. 取引先数(法人)

地域に根ざす代理店として、お客さまの裾野拡大に取り組んでまいります。

	2022/12	2023/12
取引先数(法人)	1,366	1,484

3. 多項目取引先数(法人)

お客さまの多様なニーズに応じた、サービスの提供に取り組んでまいります。

	2022/12	2023/12
多項目取引先数(法人)	278	272

※法人のお客さまのうち、複数の保険の契約先

以上