■KPI指標について

①保険会社提供による「お客様アンケート」結果による総合満足度 注)※1:アンケートはがき10点・9点の合計割合

※2:推奨者割合一批判者割合

②保険会社提供による「顧客診断データ」結果による多種目販売率

項目				2023年9月末	2024年3月末
契約募集・管理	契約募集・管理全般	総合満足度	(%1)	58.8%	
		NPS	(%2)	28.3%	
事故対応	自動車	総合満足度	(※1)	100.0%	
		NPS	(※2)	44.4%	
	火災新種	総合満足度	(※1)	95.0%	
		NPS	(※2)	61.1%	
多種目販売率	法人多種目販売率(※3)			27.1%	