

## ■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－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%	61.70%
		NPS (※2)	28.3%	34.10%
事故対応	自動車	総合満足度 (※1)	100.0%	92.30%
		NPS (※2)	44.4%	46.20%
	火災新種	総合満足度 (※1)	95.0%	94.60%
		NPS (※2)	61.1%	58.90%
多種目販売率	法人多種目販売率 (※3)		27.1%	25.30%