

「お客様本位の業務運営方針」の定着度合 K P I

以下に掲げる項目を「お客様本位の業務運営」の定着度合指数と致します。

- ・ 総合満足度 9.0pt (SompoReport より)
- ・ アンケート NPS※ 1 41.pt (SompoReport より)
- ・ 契約者数 4,630 名 (Sjnet データ診断より)
- ・ 契約件数 8,217 件 (同上)
- ・ 継続率 (自動車) 94.2% (AG 総合指標より)
- ・ 継続率 (火災) 89.9% (同上)
- ・ 顧客数 12,135 名 (Sjnet データ診断より)

・ 募集状況報告書の取り付け (高齢者)

- ・ 損保コンサルティング資格保持者 6 名
- ・ F P 資格保持者 2 名
- ・ 公的保険アドバイザー 2 名

- ・ 商品勉強会の実施
- ・ コンプライアンス研修の実施
- ・ 募集人自己点検の実施

※ 1 : NPS[®]とは「Net Promoter Score (ネットプロモータースコア)」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です。NPS[®]スコアの計算方法は 9~10 点を付けた顧客を「推奨者」、7~8 点を「中立者」、0~6 点を「批判者」と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いて出てきた数値が NPS の値となります。