

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を評価するための指標（KPI）
の実績値の公表について

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」の定着度を客観的に評価できるようにするため成果指標（KPI）を設定いたしました。2020年度の実績値について公表します。

1. ご契約手続きにおけるお客さまアンケート NPS KPI 50pt
NPS 72.2pt（前年度 63.3pt）（集計期間 2020年4月～2021年3月）
引き続き50pt以上の評価を目指して、お客さまに選ばれる代理店を実践していきます。
2. 「お客さまの声」受付状況 KPI 5件
5件（前年度5件）
今後も、お客さまの声によるご意見を経営改善に生かしてまいります。
引き続き5件以上のご意見を賜りながら、推進を続けていきます。
3. 事故対応における代理店事故受付割合 KPI 90%
93.0%（集計期間 2020年4月～2021年3月 自動車保険）
事故が発生した時に、お客さまを不安な状態にすることなく、安心して事故対応できる
よう日常対応を強化してまいります。
今後も90%以上の受付割合を維持することにより、お客さまへ安心を送り届けます。
4. 損害保険継続率 KPI 95%
95.6%（集計期間 2020年4月～2021年3月）
引き続き安心して保険のご継続をいただけるよう推進を行います。
継続率としましては95%の維持をベンチマークとして推進してまいります。
5. ご契約者数 KPI 2,300 契約者数
2,331 契約者（集計期間 2020年4月～2021年3月）
地域における少子高齢化が進行しておりますが、契約者の維持・拡大の推進により地域
における当社加入の安心感の増大に努めてまいります。
6. 早期更改率 KPI 80%
90.9%（集計期間 2020年4月～2021年3月）
今後も早期に手続きを行うことによるお客さまへ早期の安心のお届けと丁寧な説明の推
進を行ってまいります。本年度も80%をベンチマークとした取り組みの推進を行ってま
いります。

株式会社マネージメント企画
代表取締役社長 久武慎一