

2020年度KPI実績について

1. お客さまアンケートNPS率 2020年度実績 54.1%

損害保険会社が実施しているお客さまアンケートを参考に、NPS(顧客ロイヤリティを知るための指標)50%以上を目指して弊社の日々の取り組みや活動の分析をし、お客さまの満足度を向上させる。

2. 新モデル手続き率 2020年度実績 90.1%

ナビによる丁寧な説明をしてご契約内容の理解を深めるために、保険会社の新モデル手続き90%以上(対面ナビ率50%以上)を目標とする。

3. 携帯番号入力率 2020年度実績 87.7%

事故の際などに迅速な対応をするために、携帯電話番号の入力率85%以上を目標とする。

4. 早めの更改手続き 2019年度実績 84.9%

お客さまにご安心いただくために満期日前までに証券が届くよう、4週前までに80%以上はご契約手続きを完了することを目標とする。

5. Web約款率 2020年度実績 89.6%

スマートフォンやパソコンで、いつでもどこでも約款の確認が出来てご安心いただけるよう、Web約款率85%以上を目標とする。