

★「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（K P I）の公表について

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合を客観的に評価できるようにするための成果指標（K P I）として、以下を設定いたしました。

1. 余裕ある満期ご契約手続き、満期28日前早期更改率

○現状 86.9%（2023年4月～2024年3月累計）

目標 90.0%

☆ 2023年度取組結果 目標90% 結果 86.9%

2. 事故対応における代理店事故受付窓口割合

○現状 90.6%（2023年4月～2024年3月累計）

目標 93.0%

☆ 2023年度取組結果 目標90% 結果 90.6%

### 3. 事故対応におけるお客さまアンケートNPS

NPS（ネット・プロモーター・スコア）とはお客さまのロイヤルティを図る指標のひとつです。

○現状 50.0%（2023年4月～2024年3月累計）

目標 60.0%

☆2023年度取組結果 目標50.0% 結果50.0%

「指標データの定義情報」

お客様さまアンケート（保険金サービス）で主な担当者を「代理店」と回答されたうち、「推奨者（9-10の回答者）の割合」