

当社独自の業務成果指標（KPI）

No.	指標	2024 年度実績
1	NPS アンケート結果の開示 ※ お客様の声を迅速かつ誠実に業務改善へ反映する事で、満足度向上と信頼関係の強化に取り組みます。	回答率：17.3% 回答件数：435 件 推奨度 6 以上：344 件（79%）
2	団体扱自動車保険・火災保険 継続率 契約更新時のご要望やご相談に誠実に対応する事で、長期的な安心と信頼を提供します。	団体扱自動車継続率：95% 団体扱火災継続率：91%
3	① 損害保険プランナー資格所有者数 ② FP 資格所有者数 お客様のニーズに応じた適切な提案力を備えた専門人材を育成する事で、質の高いサービスを提供します。	① 12 名（保険業務従事者数 38 名） ② 17 名（保険業務従事者数 38 名） 【②内訳】 1 級：0 名 2 級：8 名 3 級：9 名
4	コンプライアンス研修 参加率 法令遵守と高い倫理観を徹底し適切な判断を行える体制を維持する事で、お客様に安心してご利用いただける環境を提供します。	100%（年 6 回実施）

※NPS（ネット・プロモータ・スコア）：お客様の企業に対する愛着や信頼度を測る指標です。

契約手続き時や事故対応時（事故受付・初期対応後、支払完了後）に、アンケートをメールまたは SMS でお客様へ配信しています。

NPS では「この商品・サービスを友人や同僚に薦めたいと思いますか？」という質問に対し、0～10 の 11 段階で評価を取得します。