202１年度結果レポート

**１．お客さまアンケートNPS率**

損害保険会社が行っているアンケートを参考にし、50％以上を目指し、

弊社の日々の取り組みや活動を分析しお客さまの満足度を向上させる。

⇒結果状況51.8ｐ　達成率103.6％　※昨年比22.6ｐｔＵＰ

**２．新モデル手続率**

ナビによる丁寧な説明をし、ご契約内容の理解を深めるために新モデル手続きを

80%以上を目標とする。

⇒結果状況71.3％　達成率89.1％　※昨年比0．2％ＵＰ

**３．早めの更改手続き**

お客さまにご安心いただくために証券が満期前に届くようにするために4週間前までに90%以上は手続きを完了する。

⇒結果状況81.1％　達成率90.1％　※昨年比1.6％ＵＰ

**４．事故対応窓口割合**

当社は、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、対応方法等を分かりやすくご案内し事故対応窓口割合(自動車）90%以上を目標とする。

⇒結果状況98.3％　達成率109.2％　※昨年比　6.2％ＵＰ

**５．事故対応お客さまアンケートNPS率**

損害保険会社が行っているアンケートを参考にし90%以上を目指し、事故対応時の取り組みや活動を分析しお客さまの満足度を向上させる。

⇒結果状況66.6ｐ　達成率74.0％　※昨年比－12％ＤＯＷＮ