2022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63ｐ　達成率126％　※昨年比21.6ｐｔＵＰ

**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88.9％　達成率111％　※昨年比24％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73.6％　達成率81.7％　※昨年比－19％DOWN

**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84％　達成率93.3％　※昨年比　－14％DOWN

**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41.9ｐ　達成率46％　※昨年比－37％ＤＯＷＮ