

2020 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29.2p 達成率58.4% ※他代理店平均 49p

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%(対面ナビ 65%)以上を目標とする。

⇒結果状況71.1% 達成率88.9% ※他代理店平均 67.2%

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79.5% 達成率91.5% ※他代理店平均 78.1%

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92.1% 達成率102.3% ※他代理店平均 89.9%

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78.6p 達成率87.3% ※他代理店平均 58.0p