

# 2021年度上期 LIB KPI 報告書

当社では「お客様本位の業務運営方針」を実現するために独自の方針を策定しその成績指標を公表します

## お客様本位の業務運営方針に伴う当社KPI

・アンケートNPS	50 P以上
・アンケート満足度	8 P以上
・アンケート回答率	20 %以上
・新モデル手続き率	90 %以上
・早期更改率	80 %以上
・事故対応窓口割合	90 %以上
・事故対応NPS	50 P以上
・研修実施回数	20 回以上/年
・研修実施率	100 %

参考

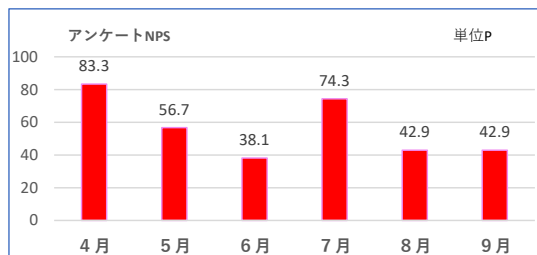
ISO品質項目

アンケートNPS 上期 59.4P

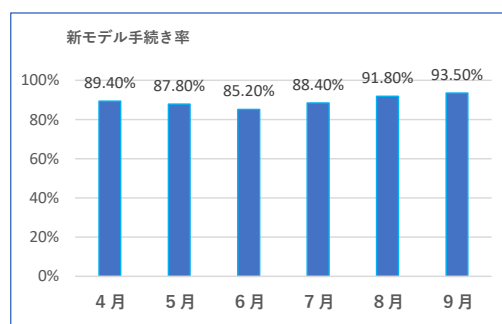
アンケート回答率 上期 13.1%

## 2021年度上期 各KPI結果

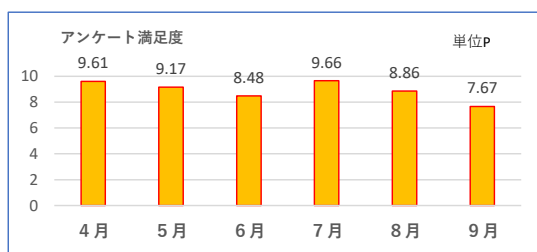
	4月	5月	6月	7月	8月	9月
アンケートNPS	83.3	56.7	38.1	74.3	42.9	42.9
アンケート満足度	9.61	9.17	8.48	9.66	8.86	7.67
アンケート回答率	8.60%	17.50%	10.80%	22.60%	9.90%	12.40%
新モデル手続き率	89.40%	87.80%	85.20%	88.40%	91.80%	93.50%
早期更改率	88.00%	78.70%	90.80%	89.70%	87.20%	77.40%
事故対応窓口割合	86.40%	89.40%	89.40%	94.10%	100%	97.00%
事故対応NPS	25P	66.6P	66.6P	71.4P	100P	66.6P
研修実施回数	2回	2回	3回	2回	2回	2回
研修実施率	100%	100%	100%	100%	100%	100%



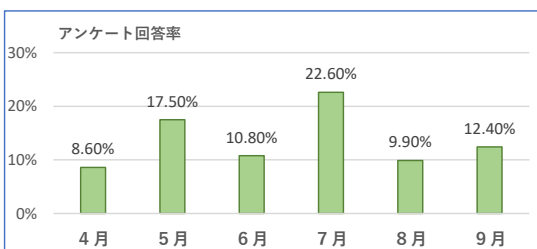
アンケートNPS：ネット・プロモーター・スコアの略で、顧客ロイヤリティ、お客様の継続利用意向を知るための指標です。



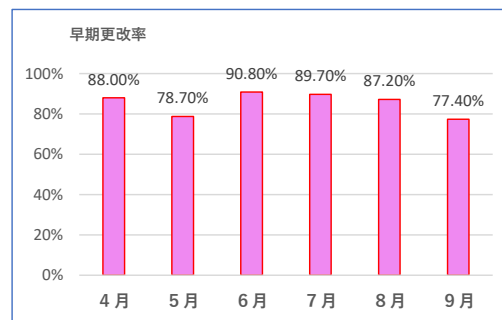
新モデル手続き率：お客様と対面やお電話などでお手続きする場合などに、紙媒体の契約書ではなくタブレットやPCを使用してその場でお手続きを完了する方法です。証券の早期発行につながります。



アンケート総合満足度：お客さまの声を中心としたPDCAサイクルの循環に向けて、お客さまから10段階評価でご回答を頂く項目です。



アンケート回答率：アンケート対象契約のうち、お客様からご回答のあった有効回答数の割合になります。



自動車保険早期更改率：満期日の約1ヵ月前（28日前）に更改手続きを終えることです。