

2021年度下期 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

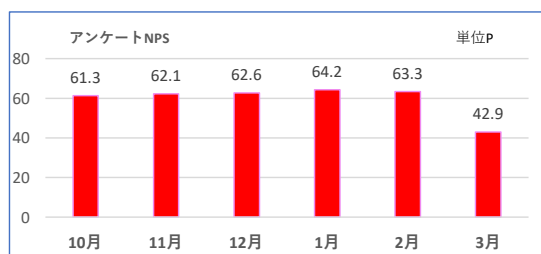
アンケートNPS 下期 58.9P

アンケート回答率 下期 13.3%

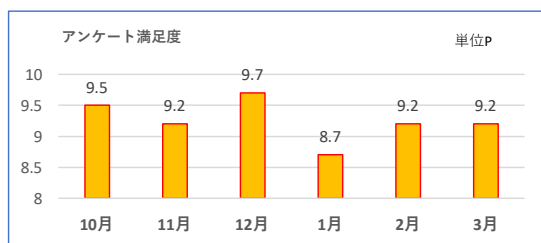
2021年度下期 各KPI結果

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
アンケートNPS	61.3	62.1	62.6	64.2	63.3	42.9
アンケート満足度	9.5	9.2	9.7	8.7	9.2	9.2
アンケート回答率	13.60%	11.80%	10.60%	13.90%	14.00%	12.40%
新モデル手続き率	89.30%	89.10%	89.50%	90.30%	97.00%	93.30%
早期更改率	87.60%	85.90%	88.60%	94.40%	88.70%	77.40%
事故対応窓口割合	94.80%	100.00%	96.80%	100.00%	92%	96.20%
事故対応NPS	0	25	16.6	50	50	100
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%

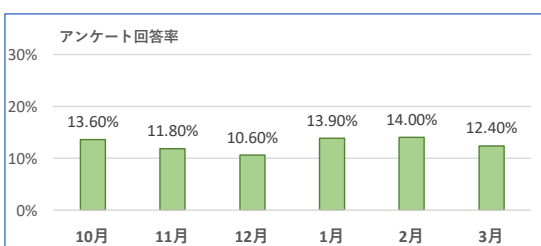
2022年 4月
保険代理店LIB



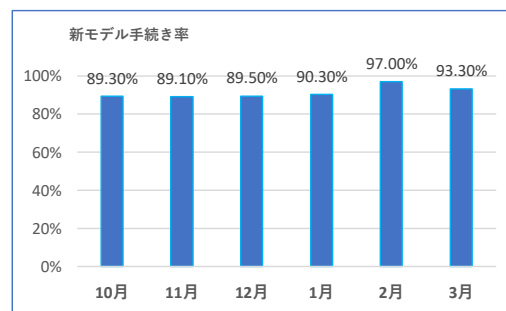
アンケートNPS：ネット・プロモーター・スコアの略で、顧客ロイヤリティ、お客様の継続利用意向を知るための指標です。



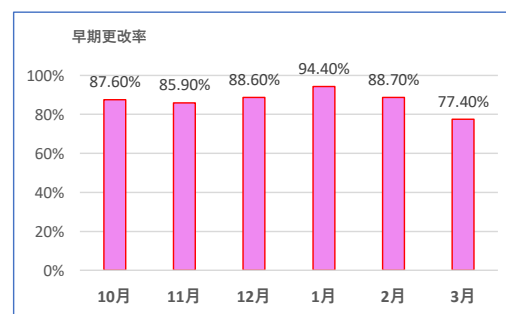
アンケート総合満足度：お客さまの声を中心としたPDCAサイクルの循環に向けて、お客さまから10段階評価でご回答頂く項目です。



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。



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。



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。

2022年 4月
保険代理店LIB