

# 2022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

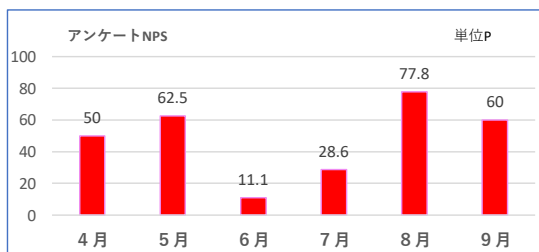
## お客様本位の業務運営方針に伴う当社KPI

・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 %

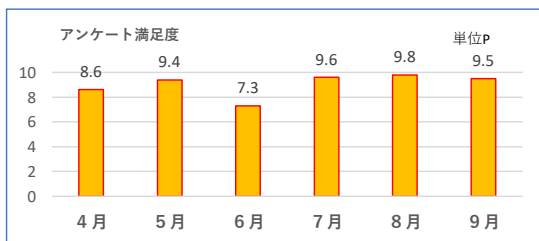
## 2022年度上期 各KPI結果

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
アンケートNPS	50	62.5	11.1	28.6	77.8	60
アンケート満足度	8.6	9.4	7.3	9.6	9.8	9.5
アンケート回答率	10.50%	10.10%	4.90%	4.30%	5.70%	5.70%
新モデル手続き率	95.00%	89.40%	88.20%	88.00%	87.60%	87.00%
早期更改率	95.20%	90.70%	88.80%	82.70%	87.30%	76.10%
事故対応窓口割合	93.90%	100.00%	93.90%	94.50%	90%	100.00%
事故対応NPS	100	75	33.3	80	100	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%

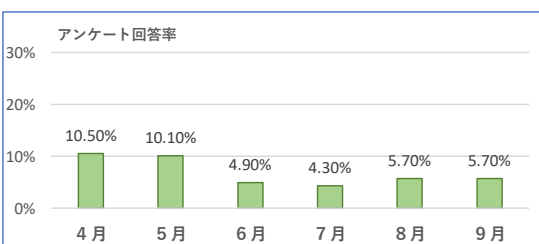
2022年 10月  
保険代理店LIB



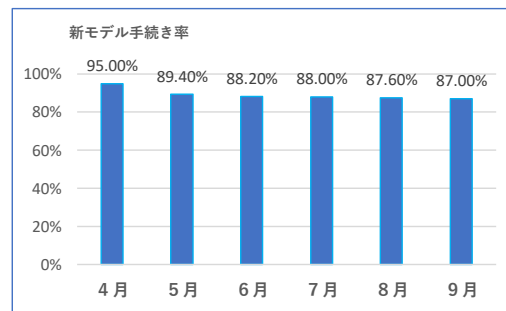
アンケートNPS：ネット・プロモーター・スコアの略で、顧客ロイヤルティ、お客様の継続利用意向を知るための指標です。



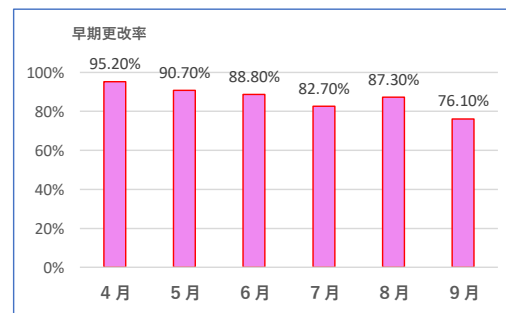
アンケート総合満足度：お客さまの声を中心としたPDCAサイクルの循環に向けて、お客さまから10段階評価でご回答頂く項目です。



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 10月  
保険代理店LIB