

2022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

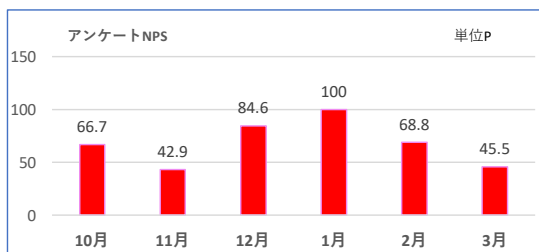
お客様本位の業務運営方針に伴う当社KPI

・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 %

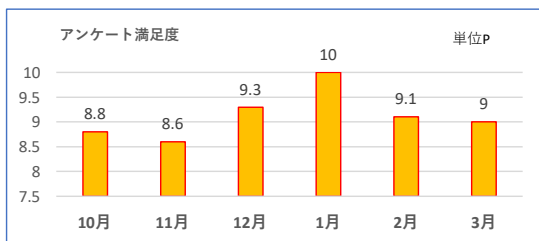
2022年度下期 各KPI結果

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
アンケートNPS	66.7	42.9	84.6	100	68.8	45.5
アンケート満足度	8.8	8.6	9.3	10	9.1	9
アンケート回答率	5.70%	3.90%	8.80%	1.60%	7.00%	4.70%
新モデル手続き率	87.20%	86.40%	86.10%	85.80%	85.90%	85.50%
早期更改率	82.00%	85.10%	78.60%	86.70%	82.00%	84.60%
事故対応窓口割合	90.60%	96.90%	93.10%	96.20%	94%	96.40%
事故対応NPS	60	71.4	20	60	66.6	0
研修実施回数	3回	3回	3回	3回	3回	3回
研修実施率	100%	100%	100%	100%	100%	100%

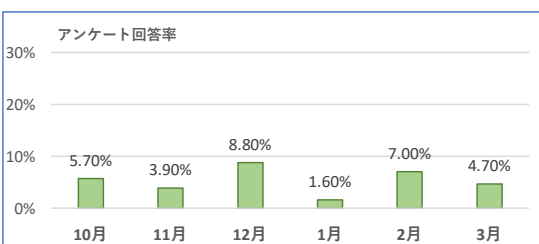
2023年 4月
保険代理店LIB



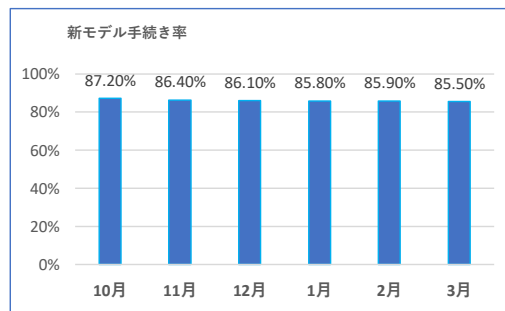
アンケートNPS：ネット・プロモーター・スコアの略で、顧客ロイヤルティ、お客様の継続利用意向を知るための指標です。



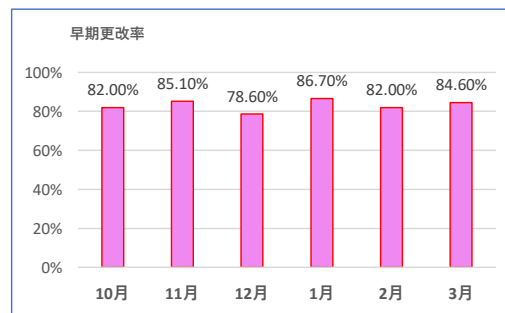
アンケート総合満足度：お客さまの声を中心としたPDCAサイクルの循環に向けて、お客さまから10段階評価でご回答頂く項目です。



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。

2023年 4月
保険代理店LIB