

# 2023年度 KPI 上期結果公表

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

2023年10月

品質指標 (FD: KGI・KPI)											
プロ品質達成項目					自動車保険指標						
NPS <KGI>	アンケート 回答率	アンケート 満足度	事故対応 NPS	事故対応 窓口割合	新モデル 手続き率	対面ナビ率	ドual口保有	故障付帯	人傷7千付帯	代車付帯	継続率
57.8P(+5P)	15%	10P以上	80%	98%	95%	50%	15%	4%	60%	67%	97%
41.9P	4.8%	9.0P	32.1%	97.6%	81%	19.4%	2.6%	8.3%	69.2%	60.2%	97.9%

目標値

上期結果

株式会社LIB