

2023年度 KPI 下期結果公表

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

2024年4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	ドル口保有	故障付帯	人傷7千付帯	代車付帯	継続率
目標値	57.8P(+5P)	15%	10P以上	80%	98%	95%	50%	15%	4%	60%	67%	97%
下期結果	27.1P	6.0%	8.6P	40.0%	93.8%	79.3%	21.7%	1.2%	8.0%	73.7%	61.3%	97.5%

株式会社LIB