

「お客様本位の業務運営方針」に係る重要業績評価指標(KPI)

当社保険事業部の重要業績評価指標(KPI)とその状況についてご報告いたします。

1.自動車保険継続率

当店はお客様から選ばれ続ける代理店を目指し、その指標として「自動車保険継続率 95%以上の維持」を目標に掲げ、取り組みを行っております。

年度	更新率
2021 年度	97.2%
2022 年度	97.3%
2023 年度	96.7%

2.お客様アンケート 受付状況

当店はお客様の声を事業活動に活かすため、事故対応のアンケートを独自に実施しており、返信率 25%以上を目標とし、改善につながる取組を行っております。

年度	返送件数	発送件数	返送率
2021 年度	195 件	900 件	21.7%
2022 年度	208 件	1,033 件	20.1%
2023 年度	202 件	1,047 件	19.3%