

# 「お客様本位の業務運営に係る方針」の定着度合を評価するための 指標 (KPI) の公表について

当社は「お客様本位の業務運営方針」の定着度合を客観的に評価できるようにするための成果指標 (KPI) として、以下を設定しました。

## 〔2022年度 KPI 結果の公表〕

- 1) 余裕ある満期ご契約手続き、満期28日前早期更改率
  - 目標 70%以上
  - 結果 82.9%
- 2) お客様のニーズを的確に踏まえた、質の高いサービスの提供することを通じお客様の満足度を向上させます。お客様アンケート NPS 指標
  - 目標 60 p t 以上
  - 結果 WEB 回答 92.6 p t、SMS 回答 25.5 p t
- 3) お客様の状況 (知識・経験等) や加入目的等を総合的に勘案し最適な商品・サービスを提案します。多項目販売率
  - 目標 15%以上
  - 結果 14.5%