

# 「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。

## 〔2024年度の目標〕

- 1) 当社は、損保ジャパンのデジタルツールを活用し常にお客様へ有益な情報を発信していきます。また、災害時の有事の際にも、お客様と代理店がつながる通信手段の一つとして活用していきます

●モバイル損保登録件数 目標 600件以上

- 2) 当社は、自動車事故の際にお客様へ安心・安全のサービスをお届けするため、自動車保険へ付帯することができるドライビング（ドラレコ特約）を推奨します。

●ドラレコ特約付帯率 目標 6%以上

- 3) 当社は、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。お客様の声を真摯に受け止め誠実、迅速かつ適切に業務品質向上に生かしていきます。

●お客様アンケート NPS 指標 目標 60pt以上 回答率20%以上

- 3) 当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行っていきます。

●多種目販売率 目標 個人15%、法人22%以上