

「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) お客様ニーズの確認と最新の情報をお届けします。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
- 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 60pt以上
- 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