

当社は、「お客さま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）を設定いたしました。2021年度の実績値について公表いたします。

1. PC・タブレット端末等のナビゲーションシステムによる契約手続き

PC・タブレット端末等のナビゲーションシステムによる自動車保険の契約手続きは全体の71.2%となりました。

引き続き活用し、お客さまに分かりやすい説明を心掛けてまいります。

2. 満期60日前に更改のご案内、満期30日前に更改のお手続き完了

保険始期日より28日前に更改のお手続きが完了した自動車保険のご契約は83.2%でした。

引き続き早期のご案内をし、お客さまに最適提案ができるよう対応してまいります。

3. サービス向上に向けた取り組み(お客さまアンケート NPS)

(1) ご契約手続きにおけるお客さまアンケート(総合満足度2021年4月~2022年3月)
年間平均の総合満足度は、10段階評価において、年間平均8.6ポイントとなりました。内容を精査し、引き続きお客さまの安心・安全の提供に向けて取り組んでまいります。

(2) 事故対応における代理店事故対応窓口割合(2021年4月~2022年3月)
事故対応において、事故のご連絡から保険金をお支払いするまでの間の対応についてお客さまから代理店が対応したとお答えいただいた割合は以下のとおりです。

事故対応件数(169件) / 事故発生件数(181件) = 93.3%

お客さまの事故対応に関しては、引き続き当社で対応し、お客さまに安心を提供してまいります。

2022年11月

株式会社 丸子総合保険センター
代表取締役 小平 正廣