

## ◎成果指標(KPI) 2021年2月末実績報告

指標項目	2020年4月から2020年9月末		2021年2月末
	目標	実績	実績
個人顧客数	4,800名	4,813名	4,812名
法人顧客数	700社	648社	649社
お客様の声受付状況	50件	33件	43件
アンケートNPS(損保ジャパン実施)	50	44.4	45.6
生命保険継続率(25か月以上)	95.00%	97.70%	96.60%
自動車保険車両保険付帯率	60.00%	55.90%	55.80%
自動車保険弁護士特約付帯率	70.00%	65.10%	65.10%
地震保険付帯率	70.00%	71.20%	64.20%

### 2021年2月末時点での総評

#### ■個人顧客数・法人顧客数

コロナ禍において既存のお客様についても様々な事情により、ご契約をおやめになる方や補償を減らされる方も多く厳しい状況でしたが、反対にお車をご購入される方や、ご自宅をご購入される方、業績が好調な法人もいったり、顧客数につきましてもなんとか維持することが出来ました。まだしばらくは厳しい状況が続くと推察しておりますが、弊社社員一丸となってお客様に安心を届けられるよう、精進していきます。

#### ■お客様の声受付状況・NPS

件数については目標にわずかに届かず非常に残念です。お客様の声に関しまして些細なことまで数多く記録し、いただいた声にお応えし業務改善できるよう徹底していきます。またアンケートNPSにつきましては、お客様の満足度は前回と比較し若干上がっているものの目標には届かず。満足度の低い項目を検証し、募集プロセスを改善していきます。

#### ■生命保険継続率

生命保険の継続率は微減ですが、目標は達成いたしました。日頃コンプライアンスや募集プロセスの研修により、お客様に対し丁寧なヒアリングからご意向に合ったプランを提案することを意識して営業活動した結果だと感じております。

#### ■自動車保険車両保険・弁護士費用付帯率

車両保険の付帯率につきましては、コロナ禍の影響もあり下がっておりますが、弁護士費用特約については順調に推移しております。弁護士費用については現在必須の補償と捉えておりますので、重複に気を付けながら、引き続きお客様に安心を届けられるように、説明責任を果たしてまいります。

#### ■地震保険付帯率

付帯率は大幅に下がりました。家財単独のご契約者様に地震保険のご案内をできないケースが散見されました。どのような状況であれ震災にあわれた際にはお役に立てる補償だと考えますので、今後も丁寧なご案内を心掛けていきます。