

「お客さま本位の業務運営方針」KPI指標

KPI指標		2020年度実績	2021年度目標	2021年度実績	対目標	対前年度	2022年度目標	2022年度4月末	2021年度4月末	対前年同月	対目標	対前年度	
①	お客さまアンケート	NPS	0.0pt	10.0pt	10.0pt	±0pt	+10.0pt	15.0pt	▲33.3pt	▲100.0pt	+66.7pt	▲48.3pt	▲43.3pt
		総合満足度	8.2pt	10.0pt	8.4pt	▲1.6pt	+0.2pt	10.0pt	6.7pt	8.0pt	▲1.3pt	▲3.3pt	▲1.7pt
		回答率	10.1%	15.0%	13.2%	▲1.8%	+3.1%	15.0%	11.5pt	17.2pt	▲5.7%	▲3.5%	▲1.7%
②	始期日前証券作成率	97.5%	98.0%	99.6%	+1.6pt	+2.1pt	98.0%	100.0%	100.0%	±0%	+2.0%	+0.4%	
	自動車保険計上完了日数	1.8日	1.5日	1.0日	△0.5日	△0.8日	1.5日	0.8日	1.3日	△0.5日	△0.7日	△0.2日	
③	自動車保険早期更改率	64.7%	75.0%	79.1%	+4.1%	+14.4%	80.0%	93.3%	62.9%	+30.4%	+13.3%	+14.2%	
④	自動車保険継続率	95.7%	95.0%	93.2%	▲1.8%	▲2.5%	95.0%	94.4%	93.7%	+0.7%	▲0.6%	+1.2%	
⑤	計上不備率(ToDo合計)	—	5.0%	7.3%	+2.3%	—	5.0%	5.8%	1.7%	+4.1%	+0.8%	△1.5%	
⑥	コンプライアンス研修実施回数	—	8回	8回	±0回	—	12回	1回	0回	+1回	▲11回	▲7回	

<ご参考>

KPI指標		2020年度				2021年度				2022年度4月末				
		SJ全社平均	対SJ全社平均	SJチャネル平均	対SJチャネル平均	SJ全社平均	対SJ全社平均	SJチャネル平均	対SJチャネル平均	SJ全社平均	対SJ全社平均	SJチャネル平均	対SJチャネル平均	
①	お客さまアンケート	NPS	32.0pt	▲32.0pt	17.5pt	▲17.5pt	33.4pt	▲23.4pt	25.3pt	▲15.3pt	25.4pt	▲58.7pt	17.0pt	▲50.3pt
		総合満足度	—	—	—	—	—	—	8.0pt	+0.4pt	8.5pt	▲1.8pt	8.0pt	▲1.3pt
		回答率	10.1%	±0%	11.8%	▲1.7%	11.0%	+2.2%	13.5%	▲0.3%	6.9%	+4.6%	9.0%	+2.5%
②	始期日前証券作成率	95.3%	+2.2pt	97.4%	+0.1pt	95.2%	+4.4pt	97.3%	+2.3pt	92.7%	+7.3pt	95.4%	+4.6pt	
	自動車保険計上完了日数	3.3日	△1.5日	3.0日	△1.2日	2.9日	△1.9日	3.0日	△2.0日	3.8日	△3.0日	4.0日	△3.2日	
③	自動車保険早期更改率	76.9%	▲12.2%	67.4%	▲2.7%	78.1%	+1.0%	67.3%	+11.8%	76.5%	+16.8%	65.4%	+27.9%	
④	自動車保険継続率	96.0%	▲0.3%	96.4%	▲0.7%	96.4%	▲3.2%	96.6%	▲3.4%	96.4%	▲2.0%	96.6%	▲2.2%	
⑤	計上不備率(ToDo合計)	—	—	—	—	2.6%	+4.7%	2.3%	+5.0%	2.5%	+3.3%	2.5%	+3.3%	

※SJは損害保険ジャパン株式会社の略称です。