

確認指標（KPI）と取組結果

※上段が目標（黒字）、下段が結果（緑字）

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度（目標）					
①、⑦お客様アンケート ※2021～2024年度…NPS 2025年度…満足度（信頼品質充足度） （お客様アンケートQ6－①②③④⑥、Q7－①の 各設問ごとに、「お客さま信頼品質基準」を充足した とみなせる回答の割合）	60pt	60pt	60pt	60pt	回答数			50件		
					満足度					
					意向 把握	保険 提案	商品 説明	連絡先 案内	重要事項 説明	満期 案内
	63.5pt	61.3pt	64.5pt	pt	90%	90%	90%	90%	90%	90%
②お客様の声件数	-	-	400件	400件	400件					
	-	-	402件	404件						
③ドラレコ特約保有率	-	-	-	-	8%					
	-	-	-	-						
④28日前早期更改率 ※2021～2024年度…自動車、2025年度…全種目	80%	100%	100%	98%	90%					
	94.5%	97.1%	96.2%	%						
⑤モバソン有効チャットルーム数	-	-	-	-	1,000件					
	-	-	-	-						
⑥事故対応力認定者数	5名以上	5名以上	5名以上	8名以上	10名					
	6名	8名	8名	10名						
⑧口振パーパーレス率	-	-	-	-	70%					
	-	-	-	-						
⑨キャッシュレス化率	-	-	-	-	95%					
	-	-	-	-						
⑩トータルプランナー人数	5名以上	5名以上	5名以上	10名以上	11名					
	5名	7名	8名	11名						
⑪ISO9001認証	○	○	○	○	○					
⑫認知症サポーター 全社員取得	-	-	-	○	○					
⑬セミナー開催 年2回以上	-	-	-	-	○					
⑭コンプラ研修実施 年12回以上	○	○	○	○	○					
					※以下の指標は廃止。過去結果のみ表示					
対面ナビ・新モデル手続き率	55%(対面ナビ)	90%	90%	90%	—					
	70%	対面ナビ 75.8% 新モデル手続き 95.7%	対面ナビ 78.2% 新モデル手続き 96.8%	対面ナビ % 新モデル手続き %						
DRS台数	30台	50台	50台	50台	—					
	31台	30台	32台	22台						