

## 顧客本位の業務運営方針の浸透と定着を測る指標<KPI>

株式会社中央保険代理事務所は、「顧客本位の業務運営方針」（以下、当方針）の策定に合わせ、当方針の浸透及び定着の度合いを測る指標（KPI※）を以下の通り設定し、公表します。

※KPIとは「Key Performance Indicator」の略で、重要業績評価指標のことです。

### ●お客さまアンケートNPS※ 【契約募集】（2022年4月～2023年3月）

※NPSとは、Net Promoter Scoreの略で、顧客ロイヤルティを測る指標のことです

**58pt**

<参考値> 損保ジャパンプロ代理店平均 51.6pt ・ 昨年度弊社実績 56.2pt

### ●お客さまアンケートNPS※ 【事故対応】（2022年4月～2023年3月）

**自動車：75pt 火災新種：85pt**

<参考値> 昨年度弊社実績 自動車：73.3pt 火災新種：83.3pt

### ●代理店事故受付窓口率（2022年4月～2023年3月）

**98%**

<参考値> 損保ジャパンプロ代理店平均 89.8% ・ 昨年度弊社実績 98.0%

### ●代理店事故対応窓口割合（2022年4月～2023年3月）

**100%**

<参考値> 損保ジャパンプロ代理店平均 80.1% ・ 昨年度弊社実績 100%