

## 顧客本位の業務運営方針の浸透と定着を測る指標＜K P I＞

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（K P I ※）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 総合満足度

2026年度目標値 9PT （前年度実績7.5PT）

### ●お客さまアンケートN P S ※ 【事故対応】

自動車：目標値 7 0 pt 火災新種：目標値 7 5 pt

※NPSとは「Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です

### ●代理店事故受付窓口率

目標値 1 0 0 %

### ●代理店事故対応窓口割合

目標値 1 0 0 %