

KPI (評価指標)

Key Performance Indicator

お客様の声の受付状況	2021年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比
お褒めの言葉	79	25%	73	24%
ご不満・要望	240	75%	225	76%
合計	319	100%	298	100%

お客様アンケート	2021年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比
生命保険契約	13	10%	3	2%
損害保険契約	113	90%	121	98%
合計	126	100%	124	100%

内容別受付状況	2021年度			2022年度		
	お褒め	ご不満・要望	構成比	お褒め	ご不満・要望	構成比
契約手続き関連	9	1	28%	6	2	16%
商品内容関連	0	5	14%	1	3	8%
保全収納関連	3	3	17%	0	7	14%
保険給付金関連	3	2	14%	3	17	39%
個人情報取扱関連	0	0	0%	0	0	0%
その他	0	10	28%	3	9	23%
生命保険合計	15	21	100%	13	38	100%

内容別受付状況	2021年度		2022年度	
	件数	構成比	件数	構成比
満足	5	21%	3	38%
不満	18	75%	5	63%
要望	1	4%	0	0%
生命保険合計	24	100%	8	100%

契約手続き関連	22	41	22%	30	36	27%
商品内容関連	1	51	18%	4	54	23%
保全収納関連	0	21	7%	0	25	10%
事故関連	26	45	25%	20	29	20%
個人情報取扱関連	0	1	0%	0	2	1%
その他	15	60	27%	6	41	19%
損害保険合計	64	219	100%	60	187	100%

大変満足	50	44%	47	39%
満足	44	39%	54	45%
やや満足	5	4%	7	6%
どちらでもない	12	11%	11	9%
やや不満	2	2%	2	2%
不満・大変不満	0	0%	0	0%
損害保険合計	113	100%	121	100%

新規件数

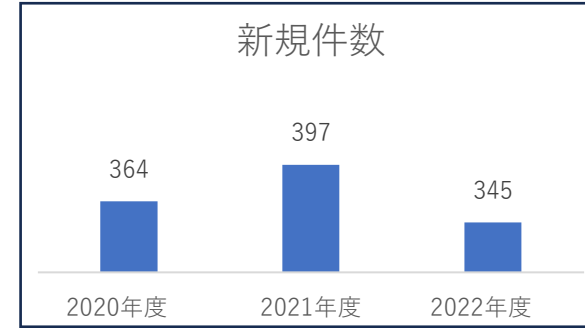
生命保険

2021年度
新規件数

397件

2022年度
新規件数

345件



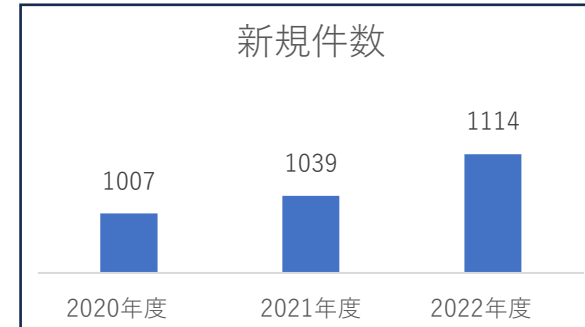
損害保険

2021年度
新規件数

1,039件

2022年度
新規件数

1,114件



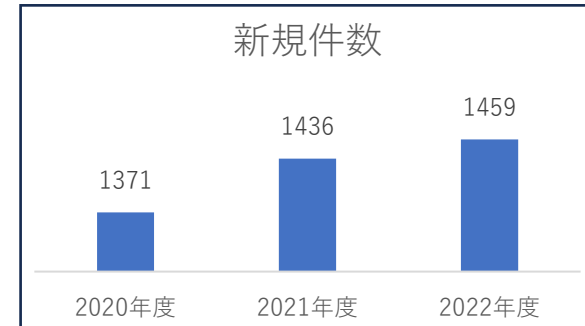
合計

2021年度
新規件数

1,436件

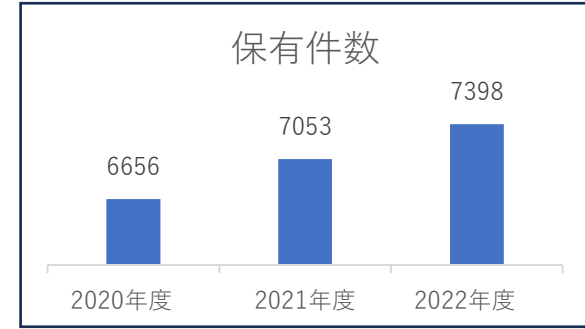
2022年度
新規件数

1,459件

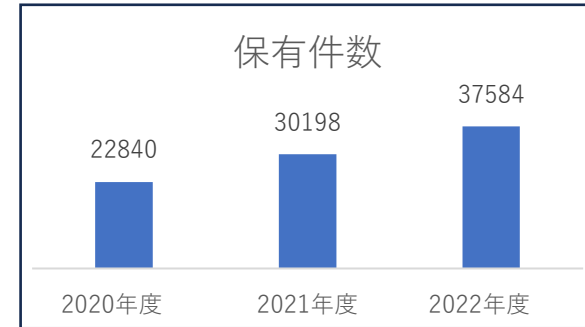


保有件数

生命保険



損害保険



合計

