

2024度 実績結果

早期更改率

自動車保険の更改を満期日28日前までに完了しお客様の安心と満足度向上に繋がります。

対象期間	目標値	実績
2024年4月～ 2025年3月末	80.0%	79%

不備率改善

お客様から預かった申込書類を保険会社に提出する前に、書類に不備がないよう適切な処理を行うことによってお客様に早期に証券を届けることが出来ます。

対象期間	目標値	実績
2024年4月～ 2025年3月末	1.5%	1.5%

損保ジャパンが実施するお客様アンケートNPS

NPSとはNet Promoter Scoreの略で、

「知人等にお勧めしてよいと思うか」という推奨意向の質問に、0～10点の11段階で回答いただきます。

「推奨割合」（9点・10点をつけた人の割合）から、「批判者割合」（0～6点をつけた人の割合）を差し引いた数値で、お客様のロイヤルティを図る指標の一つです。

対象期間	NPS目標値	当社NPS
2024年4月～ 2025年3月末	8.0pt	9.7pt

自動車保険継続率

満期到来した自動車保険を再び当社を通じて更改手続きいただくことは、丁寧なアフターフォロー等により、お客さまにご満足いただいた結果と考えております。

引き続き、より一層のサービス向上に努めて参ります。

対象期間	目標値	当社継続率
2024年4月～ 2025年3月末	95.0%	97.1%

キャッシュレス率

契約時に保険料を現金で準備いただくことなく、口座振替、クレジットカード、払込票等での手続きを提案することは、お客様への安全性、利便性に資するものと考えております。引き続き、キャッシュレス化の提案を推進して参ります。

対象期間	目標値	当社キャッシュレス率
2024年4月～ 2025年3月末	95.0%	99.5 %

自動車事故対応窓口割合「自動車 SJ-NET」

自動車事故やトラブルにあわれたお客様に対し、補償内容や保険金のお支払いまでの流れをわかりやすい説明に努めることにより、事故時の不安解消につなげます。

対象期間	目標値	当社自動車事故 対応窓口割合
2024年4月～ 2025年3月末	90.0%	98.2%