

K P I (重要業績評価指標)		取組内容	成果値	2023年度の評価
①	【損保】	損害保険部⇒生命保険部間におけるクロスセールのトスアップ件数	79	生損保クロスセールについては、一定以上の件数があり、お客さま満足の上とお客さまとの関係強化に十分寄与したものと評価する。
	【生保】	生命保険部⇒損害保険部間におけるクロスセールのトスアップ件数	71	
②	【損保】	お客さまアンケートにおける「NPS(他者推奨度)」数値およびアンケート回答件数(SJ社指標)	56.0Pt 81件	評価に耐えられる件数を回収したうえで、お客様からの高い評価をいただいた。お客さま満足の上と業務品質の改善につながっているものとする。
③	【損保】	『ご契約内容確認運動』の実施件数	334件	年間を通じて、300人以上のお客さまと補償内容について話をする機会を創出したことに意義があった。また、その中で、補償の見直しにつながったお客様も多数おり、本取組は当社の中核的な活動になったと考える。
④	【損保】	[自動車保険] 新モデル手続き率 (S J 社指標)	83.6%	新型コロナウイルス感染拡大も落ち着き、手続きにおいて様々なシチュエーションを求められる中で、お客様にしっかりと安心と満足をお届けすることができたものと評価する。
⑤	【生保】	新契約におけるペーパーレス手続き率(対象4社) 及び 確認コール	97.20%	保険会社によっては法人契約もペーパーレス手続きが可能になり、手続きにおいて様々なシチュエーションを求められる中で、お客様にしっかりと安心と満足をお届けすることができたものと評価する。
⑥	【損保】 【生保】	「お客さまの声」 受付・対応件数	20件	お客様の声を随時共有し、実効性がある再発防止策を講ずることで、「苦情は宝」との意識を社内に浸透させることができたと考え。