（2021年度）

お客様本位の業務運営に関する取組結果、取組を測る指標（KPI）について

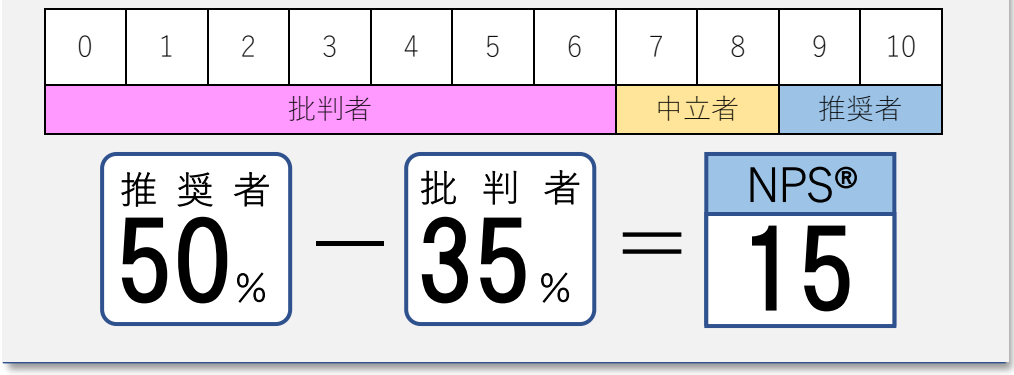
あんしん保険事務所では、お客様の満足度を把握し、当社の業務に関するお客様の声を積極的に収集することを目的に、NPS®（ネット・プロモーター・スコア）に関するアンケートを実施しています。

	保険加盟代理店 共通目標	あんしん 保険事務所
お客さまアンケート（NPS®）	50pt 以上	39.9pt
回答率	20%以上	10.5%
回答件数	100 件以上	231 件

NPS®とは

NPS®は、お客様のロイヤルティ（企業やブランドに対し、どれだけ愛着・信頼があるか）を数値化した指標です。
NPS®は、お客様満足度と並列で論議されるところですが、「お客様満足度」は、満足の度合いを示すもので、仮に「満足」と評価した顧客でも業績向上に貢献するか否かは不透明です。この点でも NPS®は、業績向上を図る新たな指標と言えます。

NPS®の計算方法

NPS の計測法は、「あんしん保険事務所とのお取引をご家族やご友人に勧めたいと思いますか？」のようなシンプルな質問を行い、０～１０の１１段階で評価してもらいます。

例）100 人の有効回答があり、「推奨者」が 50 人、「批判者」が 35 人の場合