

お客さま本位の業務運営に係る評価指標（K P I）について

神戸みなとサービス株式会社は、2019年5月に公表した「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、取組状況を測る評価指標（K P I）を以下の通り定めましたのでお知らせします。

1.お客さまアンケート結果

【お客さま満足度】

昨年度実施しました当社の「保険のご契約に関するアンケート」において、「満足」「やや満足」および「わかりやすかった」「どちらかというとわかりやすかった」との回答をいただいたお客さまの比率。

項目	2019年度	2020年度
代理店・取扱者の対応の満足度	96.6%	99.3%
補償内容の説明のわかりやすさ	91.2%	95.8%
事故時の対応に関する説明のわかりやすさ	81.1%	92.3%
保険金支払いに関する説明のわかりやすさ	84.5%	87.3%

【代理店推奨度】

代理店・取扱者を家族・知人に「紹介したい」「どちらかというで紹介したい」との回答をいただいたお客さまの比率。

項目	2019年度	2020年度
代理店・取扱者を家族・知人に紹介したい	94.3%	94.5%

2.損害保険継続率

項目	2019年度	2020年度
損害保険継続率	92.6%	92.9%

※保険期間1年以上5年以下のご契約分の継続割合を示しています。

3.生命保険25か月目ご契約継続率

項目	2019年度	2020年度
生命保険25か月目ご契約継続率	93.2%	95.6%

※2019年度は2017年4月1日より2018年3月31日、2020年度は2018年4月1日より2019年3月31日にご契約いただいた生命保険契約のうち、25か月目に存続するご契約の割合を示しています。