

# お客様本位の業務運営 過去3年の取組結果

## 【2022年度】

項 目	目 標	結 果
新モデル手続き率	90.0%	91.3%
28日前早期更改率	80.0%	88.1%
クレジットカード払率	10.0%	9.0%
ネット口振率	40.0%	51.5%
ドラレコ付帯率	15.0%	8.0%
ドラレコ保有率	12.0%	4.8%

## 【2023年度】

項 目	目 標	結 果
新モデル手続き率	98.0%	96.3%
対面ナビ率	50.0%	48.7%
アンケート回答率	15.0%	13.8%
アンケートNPS	50.0pt	47.0pt
お客さま総合満足度	8.0pt	9.2pt
事故対応NPS	50.0pt	22.2pt

## 【2024年度】※2025年2月末時点

項 目	目 標	結 果
ペーパーレス手続き率	85.0%	92.9%
28日前早期更改率	80.0%	66.5%
アンケート回答数	120件	85件
アンケートNPS	60.0pt	74.4pt