

「お客様本位の業務運営方針」にかかる 成果指標（KPI）の公表について

エキスパート株式会社（以下、「当社」と言います）は、経営理念として「お客様本位の精神で、安心と情報を提供する真のエキスパートを目指します。」を掲げ、お客様の暮らしと事業の発展に貢献できる企業であり続けるために、「お客様本位の業務運営方針」を推進しております。
ここにその定着を測るための指標（KPI）を公表いたします。

1. 保有契約保険料（単位：千円）

【損害保険】

| 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
|-----------|-----------|-----------|
| 2,032,065 | 2,829,123 | 3,099,792 |

【生命保険】

| 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
|-----------|-----------|-----------|
| 1,423,550 | 1,670,569 | 2,056,500 |

2. お客様の声（単位：件）

| | 2018年度 | | 2019年度 | | 2020年度 | |
|--------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | 損害保険 | 生命保険 | 損害保険 | 生命保険 | 損害保険 | 生命保険 |
| お褒め | 59 | 24 | 104 | 18 | 183 | 47 |
| ご要望 | 53 | 9 | 113 | 9 | 120 | 12 |
| ご不満・苦情 | 77 | 13 | 171 | 19 | 155 | 24 |
| 計 | 189 | 46 | 388 | 46 | 458 | 83 |