

「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】

2019年度	2020年度	2021年度
2,829,123	3,099,792	3,144,364

【生命保険】

2019年度	2020年度	2021年度
1,670,569	2,056,500	2,027,547

2. お客様の声（単位：件）

	2019 年度		2020年度		2021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	104	18	183	47	164	29
ご要望	113	9	120	12	166	22
ご不満・苦情	171	19	155	24	143	22
計	388	46	458	83	473	73