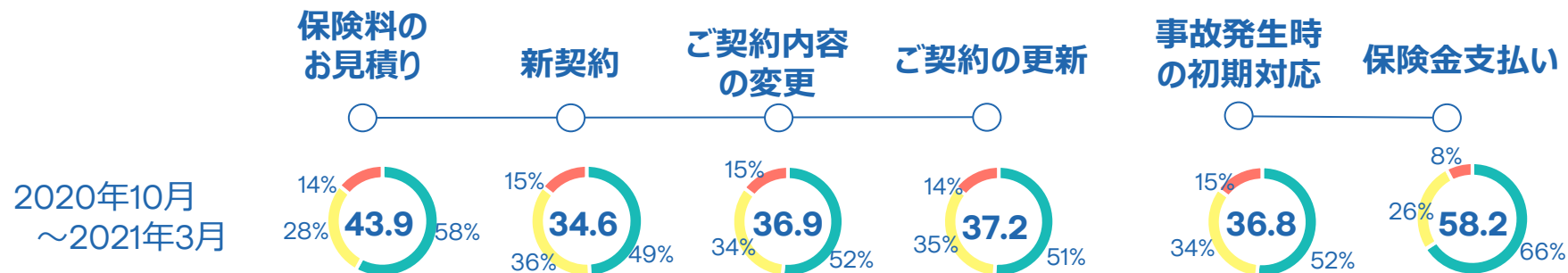
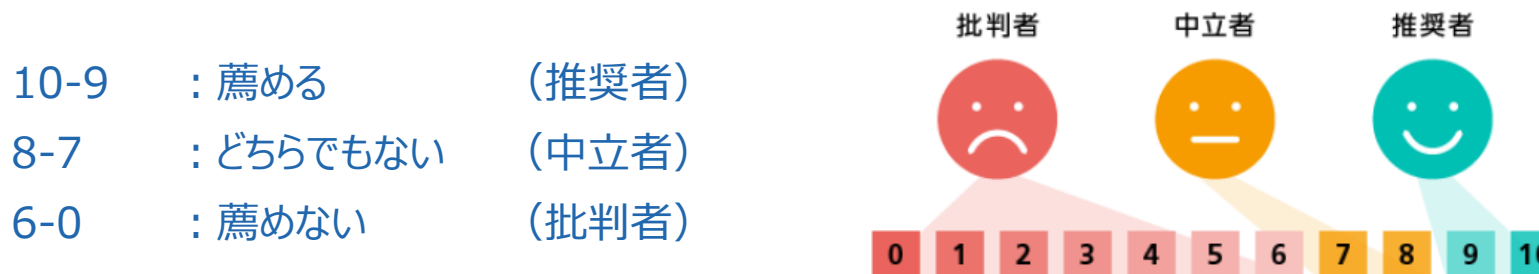


方針2 お客様の最善の利益の追求

「保険料のお見積り」「新契約」「ご契約内容の変更」「ご契約の更新」「事故発生時の初期対応」「保険金支払い」の6つのお手続きでNPSアンケートを実施しています。



Net Promoter Score® NPSは、ベイン・アンド・カンパニーのフレッド・ライクヘルド氏が提唱した顧客ロイヤルティを測るための指標です。「チューリッヒの商品をご家族やご友人にお薦めしますか？」という質問に回答いただき、計測します。10-0の11段階の評価を以下の3つのグループにわけて、算出します。



$$\text{Net Promoter Score} = \text{推奨者の割合(\%)} - \text{批判者の割合(\%)}$$