

「お客さま本位の業務運営方針」に
基づく品質向上に向けた取組み
KPI（重要業績評価指標）

1、早期更改率の向上

平成30年度 51.6%

平成31年度 52%（2月まで実績）

令和2年度目標 70%

2、ナビ手続き率の向上

平成30年度 65.1%

平成31年度 70.7%

令和2年度目標 75%

3、お客様アンケート回収率の向上

平成30年度 8%

平成31年度 9.2%（12月まで実績）

令和2年度目標 20%

以上

令和2年3月4日

愛知海運産業株式会社

鈴木 讓