

お客様本位の業務運営方針の取組み状況に関する指標

お客様本位の業務運営への取組み状況を客観的に示すことが可能な指標として、以下の3つを当社のKPI（key performance indicator）いたします。

(1) 3ヶ月脱落率ゼロ

「お客様の利益の追求」「重要な情報の分かりやすい提供」また「お客様にふさわしいサービスの提供」に努めた結果とし、お客様が保険契約を継続されているとの考えから、当社KPIとしました。

(2) 新規保険契約件数

新規件約数の増加そのものが、お客様満足度の向上につながり、また多くのお客様のご要望などの声を把握し、よりよい業務運営に反映可能なものとして当社KPIとしました。

(3) 電子申込率

保険申込について、安全・迅速に保障を開始することはお客様に対する大きなサービスの一つであり、短期間で引受結果が判明し、また郵送などによる個人情報紛失などのリスクを回避できることから電子申込率を当社KPIとしました。