

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを評価するため指標（KPI）の公表について

2019年度

対象期間：2019年4月～2020年3月

当社は「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）として、以下を設定いたしました。

1. 「新モデル手続き率」

募集品質の均一化と、不備の削減により、お客さま対応品質と、NPSの向上につなげます。あわせて今後デジタルを起点とした新たな募集形態が登場する可能性も視野に入れ、デジタル活用を促進します。

「新モデル手続き率」 KPI 80%以上 （成果値 77.4%）

2. 「お客さまアンケートNPS」

お客さまからの評価の結果指標として導入しています。

「お客さまアンケートNPS」 50pt以上 （成果値 41.3pt）

3. 「web 約款率」

約款のWEB化を行うことで、大幅な紙の使用量削減に寄与することから、SDGsの観点で、導入致します。

「WEB約款率」 85%以上 （成果値 70.3%）

4. 「携帯電話番号入力率」

災害時など有事の際の、円滑なお客さま対応を目的に導入します。

「契約者携帯電話番号入力率」 70%以上 （成果値 82.3%）