

「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

2021年度

対象期間：2021年4月～2022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。

目標 90%以上 （成果値 88.4%）

## 2. 「お客さまアンケート総合満足度」

お客さまからの評価の結果指標として導入しています。

目標 9.0%以上 （成果値 8.7%）

## 3. 「クレジットカード払率」

当社はキャッシュレスを行なうことで、大量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。

目標 10%以上 （成果値 8.9%）

## 4. 「口座振替ペーパーレス登録率」

当社は、口座設定を「ネット口座振替・レジペイ・モバイル」で行うことで、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。

目標 40%以上 （成果値 33.2%）