

2017年12月22日
日本生命保険相互会社

お客様本位の業務運営の定着を測る指標（KPI）の設定について

日本生命保険相互会社（社長：筒井義信、以下「当社」）は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、その定着を測る指標（KPI）を定めました。

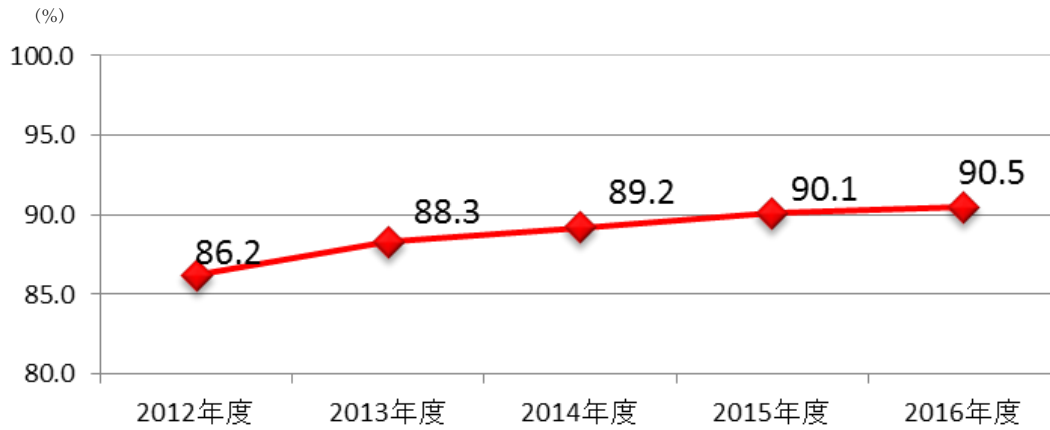
当社は、2017年3月に、「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下「当方針」）を定めるとともに、当方針に対応した「お客様本位の業務運営に係る取組内容」（以下「当取組内容」）を公表しています。当方針および当取組内容に沿って、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客様本位で考え抜き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っています。

今般、当方針の定着を測る指標（KPI）として、生命保険の募集からアフターフォロー、保険金等のお支払に至るまでの、当社とお客様との主要な接点における取組を総合的に測ることができ、お客様にとってもわかりやすい概念である「お客様満足度」を設定することといたしました。なお、当指標は、金融庁から公表された『「顧客本位の業務運営に関する原則」定着に向けた取組み』を踏まえています。

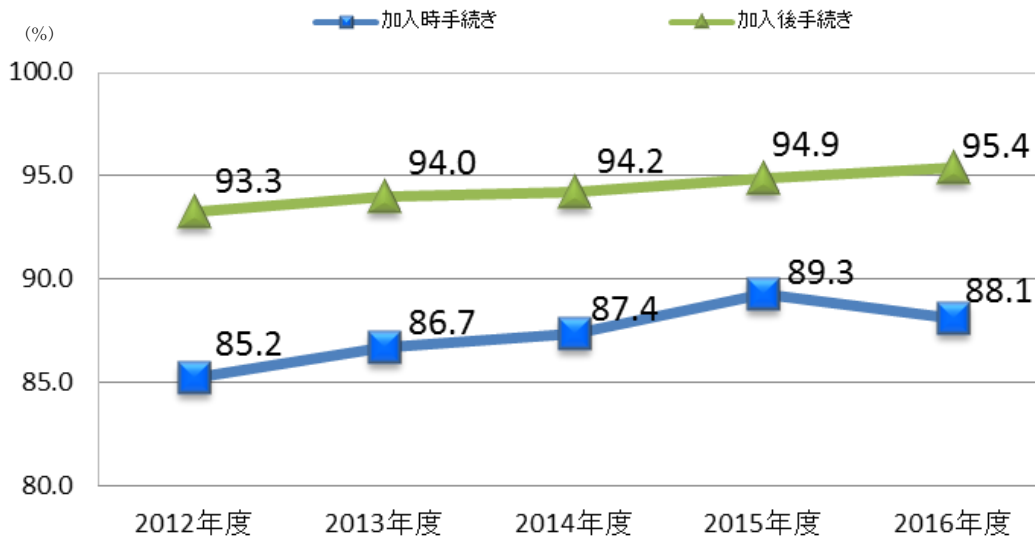
今後は、当指標の中長期的なトレンドを用いて、当方針および当取組内容の定着度合を測っていくとともに、お客様の声に耳を傾ける中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、当社の全業務分野において、お客様本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

以上

○お客様満足度の中長期トレンド 〔「満足」「やや満足」の合計〕
 〈総合的なお客様満足度〉



〈主要なお客様接点におけるお客様満足度〉



※2016年度実施概要

- ・年1回実施(2016年9月1日～9月25日)
- ・調査対象：既契約者約3.6万名
- ・有効回答者数：約8千名
- ・質問内容：営業職員対応、現在加入商品、加入時手続き、加入後手続き、会社の信頼感 等
- ・お客様の満足度については、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4択で回答