

2021年4月30日
アフラック

「お客様本位の業務運営に係る方針」の成果指標の見直しについて

当社は、「お客様本位の業務運営に係る方針*1」について、これまでその取り組みを推進するための成果指標（KPI*2）として、「ご契約者数」及び「お客様満足度」の2項目を掲げてきましたが、「お客様本位の業務運営」の趣旨をより強く意識し、その実践をさらに推進していくことを目的として、以下のとおり成果指標（KPI）を見直すこととしました。これにより、「お客様本位の業務運営」の推進において、お客様が保険金・給付金等を必要とされるときに迅速かつ確実にお支払いすることで、安心をお届けするという保険会社としての使命をより強く反映させていきます。

<成果指標（KPI）>

1. 保険金・年金・給付金支払件数（従前の「ご契約者数」より変更）
2. お客様満足度

本成果指標（KPI）については、2020年の結果が判明次第、当社のオフィシャルホームページ*1にて開示いたします。

当社では、これまでお客様の最善の利益を追求し、お客様から信頼され選ばれる会社であり続けるために本方針に基づく業務運営を推進してきました。今後も、本方針に基づく業務運営の状況について定期的に検証、見直しを行い、これまで以上にお客様へご満足いただけるようお客様本位の業務運営のさらなる推進に取り組んでまいります。

*1 当社オフィシャルホームページ

(<https://www.aflac.co.jp/corp/profile/customer/policy.html>) に公表しています。

*2 Key Performance Indicator の略