

2018年6月14日

「お客様本位の業務運営に係る方針」の成果指標（KPI）の設定について

アフラック生命保険株式会社（代表取締役社長：古出 眞敏）は、2017年6月に公表した「お客様本位の業務運営に係る方針（以下、本方針）」に基づく取り組みの進捗状況について定量的に把握し、その取り組みをより一層推進するための成果指標（KPI*）を以下のとおり設定しました。

※Key Performance Indicator の略

成果指標（KPI）

1. ご契約者数

ご契約者数は当社の事業に対してお客様から評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標です。本方針に基づく取り組みを通じ、より多くのお客様に支持される企業を目指してまいります。

2. お客様満足度

当社の商品や事務手続き、サービスに関する評価・ご意見をいただくことを目的として、ご契約者を対象とした「お客様満足度調査」を毎年実施しています。調査結果については、当社に対するご契約者の満足度を総合的に示す指標として、より高い「お客様満足度」を目指し、さまざまなサービスの品質向上に努めてまいります。

本成果指標（KPI）については、2018年の結果が判明次第、当社のオフィシャルホームページ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に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。