

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」における定量指標（KPI）の設定について

朝日生命保険相互会社（社長：木村博紀）は、2017年5月に公表した「お客様本位の業務運営に関する基本方針」に基づく取組みの進捗状況について、定量的に把握するための指標（KPI）（※）を設定いたしましたので、以下のとおりお知らせいたします。

※KPIは「Key Performance Indicator」の略。

【お客様本位の業務運営に関する定量指標（KPI）】

当社は、新中期経営計画「TRY NEXT」において掲げる、「社会に貢献し、お客様から信頼され、選ばれ続ける会社」とのビジョンの実現に向けて、お客様本位の業務運営をより一層推進していくべく、その取組みの進捗状況を定量的に把握するための指標として、以下の「KPI」を設定いたします。

1. 個人のお客様数・企業のお客様数

お客様からの評価・信頼をいただいたことの成果として、総合的な進捗状況を示す指標です。お客様本位の業務運営の諸取組みを通じ、当社のお客様数の増加につなげてまいります。

2. ご契約の継続率

ご加入後、ご契約を一定期間以上、ご継続いただいていることを示す指標です。1件1件のご契約を長くご継続いただけるよう、お役に立つ情報のご提供や、各種お申し出への迅速な対応に努めてまいります。

3. お客様満足度（総合満足度）

当社の商品や事務・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、毎年、社外機関を通じて「お客様満足度調査」を実施しています。調査結果をお客様サービスの品質向上につなげてまいります。

KPIの実績につきましては、2017年度の結果が判明次第、朝日生命の公式ホームページ上で公表いたします。

併せて、お客様の声にもとづく、具体的なサービスの改善事例を公表いたします。

当社は、KPIの向上に向けてPDCAサイクルの着実な実施を図り、お客様の視点でサービスや諸制度の改善に努めるなど、お客様本位の業務運営を徹底してまいります。