



当社の取組 CSR

[HOME](#) > [当社の取組](#) > 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

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

2018年6月26日

ニッセイ保険エージェンシー株式会社

ニッセイ保険エージェンシー株式会社(社長:本山孝、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6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」)を公表しております。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おります。

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』を踏まえております。

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い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

<別表>