

「お客さま本位の業務運営方針」に係る評価指標の設定について

いずみライフデザイナーズ株式会社（「ほけん百花」運営会社 社長 藤倉 聡）は、平成29年6月に公表した「お客さま本位の業務運営方針」に関して、同方針の定着度を図るための評価指標を新たに設定しましたので、公表いたします。

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）として、新たに「ご契約者数（生命保険）」、「年間の総相談件数」、「苦情件数」、および「お客さま満足度」を設定いたします。

- 「ご契約者数（生命保険）」については、真にお客さまから選ばれ、生涯お付き合いしていただけるお客さまの数が増えていくことが、当社の仕事ぶりに対するお客さまの評価の表れと位置付けます。
これからも、いつもお客さまのそばにいて、お客さまの立場に立って、暮らしに役立つ保険選びをサポートし続けてまいります。
- 「年間の総相談件数」については、新規のお客さまのご相談、既契約者さまへの追加のご相談、契約内容の変更といった保全取次ぎ等を含め、年間にどれだけ多くのお客さまのお役に立てたかを示す指標と位置付けます。
これからも、よりたくさんのお客さまのお役に立てるよう、業務の品質を高めてまいります。
- 「苦情件数」は、お客さまからの当社の課題・改善点に対する重要なご指摘と位置付けます。
これからも頂戴したご指摘を、全社で共有し、日常の業務改善や経営の改善に向けて取り組んでまいります。
- 「お客さま満足度」については、当社行動指針である「ホスピタリティ宣言「ほけん百花の5つの約束」」に対応したお客さまアンケート結果とし、当社におけるお客さま本位の業務運営に関する取組みの総合評価と位置付けます。より高い評価がいただけるよう、日々の取組みに努めてまいります。

上記評価指標については、当社方針に関する各種取組みとあわせて、定期的に進捗状況を確認します。

当社では、これからも、本方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進することで、お客さまの最善の利益を追求するとともに、お客さまに信頼され安心してご相談いただける代理店となるよう努めてまいります。

以上