

お客さま本位の業務運営を確認・評価するための指標等

■ 当社では、お客さまへよりよいサービスの提供を行うため、お客さま本位の業務運営の徹底に取り組んでおります。

ー 取り組みの結果、お客さまの声に基づき、事務やサービスを改善した事例は、以下の当社Webサイトに掲載しています。

http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/activity/abt_act_cs_kaizen.html

ー また、当社の取り組みに対して、お客さまからいただいた感謝・賞賛の事例は、以下の当社Webサイトに掲載しています。

http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/activity/abt_act_cs_thanks.html

■ 保険商品の特性上、お客さまに長期にわたり契約を継続いただくことが重要であるため、

ー お客さまに商品・サービスを正しくご理解いただき、ご満足いただいているか

ー ご契約後も契約を継続いただくための取り組みを行っているか

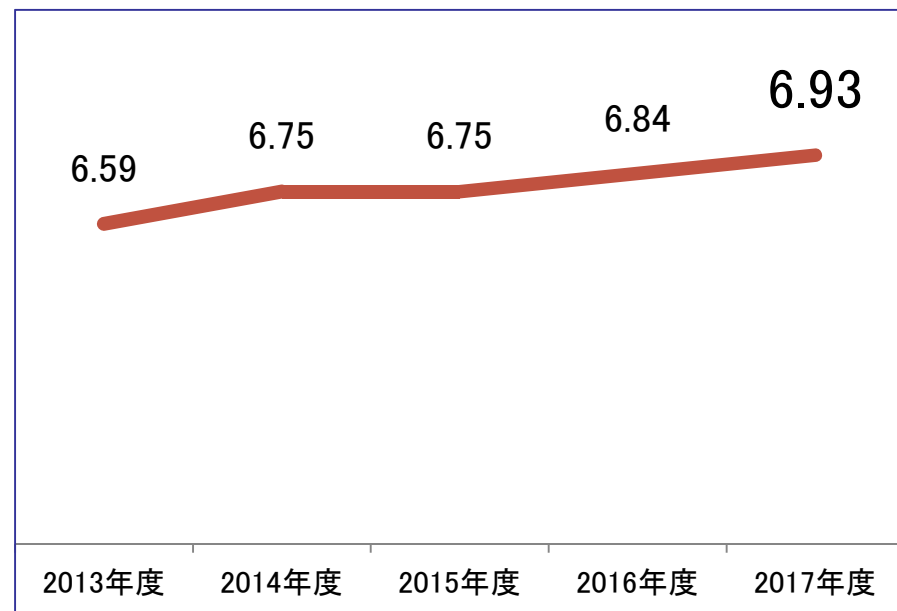
という点について確認する指標として、お客さま満足度（①総合満足度、②保険契約の引受・保全・支払の各場面における満足度）を評価指標として設定します。

評価指標：お客さま満足度

- 当社では、毎年当社サービスに対するお客さま満足度調査(※1)を実施し、その結果を分析の上、全社を挙げてサービス改善に取り組んでおります。
- 2017年度は、当社に対する総合的な評価である総合満足度の向上が図られております。新規加入、保険金請求および保全手続の各場面における取り組みの改善・高度化を図り、各場面での満足度を高めることで、総合満足度のさらなる向上に努めてまいります。

① お客さま満足度（総合満足度）

【2013年度～2017年度の推移】



② お客さま満足度（各場面における満足度）

【2017年度結果】

新規加入	保険金請求	保全手続 (※2)
7.46	7.55	6.05

各場面における担当者の対応や各種手続きなどの改善に加え、長期にわたるご契約期間中にお客さまへの訪問や案内活動の充実に取り組むことで、さらにお客さまの満足度が高まるよう努めます。

(※1) 当社の商品・サービスをご利用いただいたお客さまを対象とした、当社サービス等に関するアンケート調査(10点を「最高によい」、5点を「普通」、1点を「最低」とする10点満点による評価)

(※2) 保全手続におけるお客さま満足度調査については、今回の調査から、実際に保全手続きを行っていただいたお客さまを新たに対象としています。