

4つのKPIの状況等

(2018/6/29付当社リリース「『お客さまの声』白書2018の発行について」より抜粋)

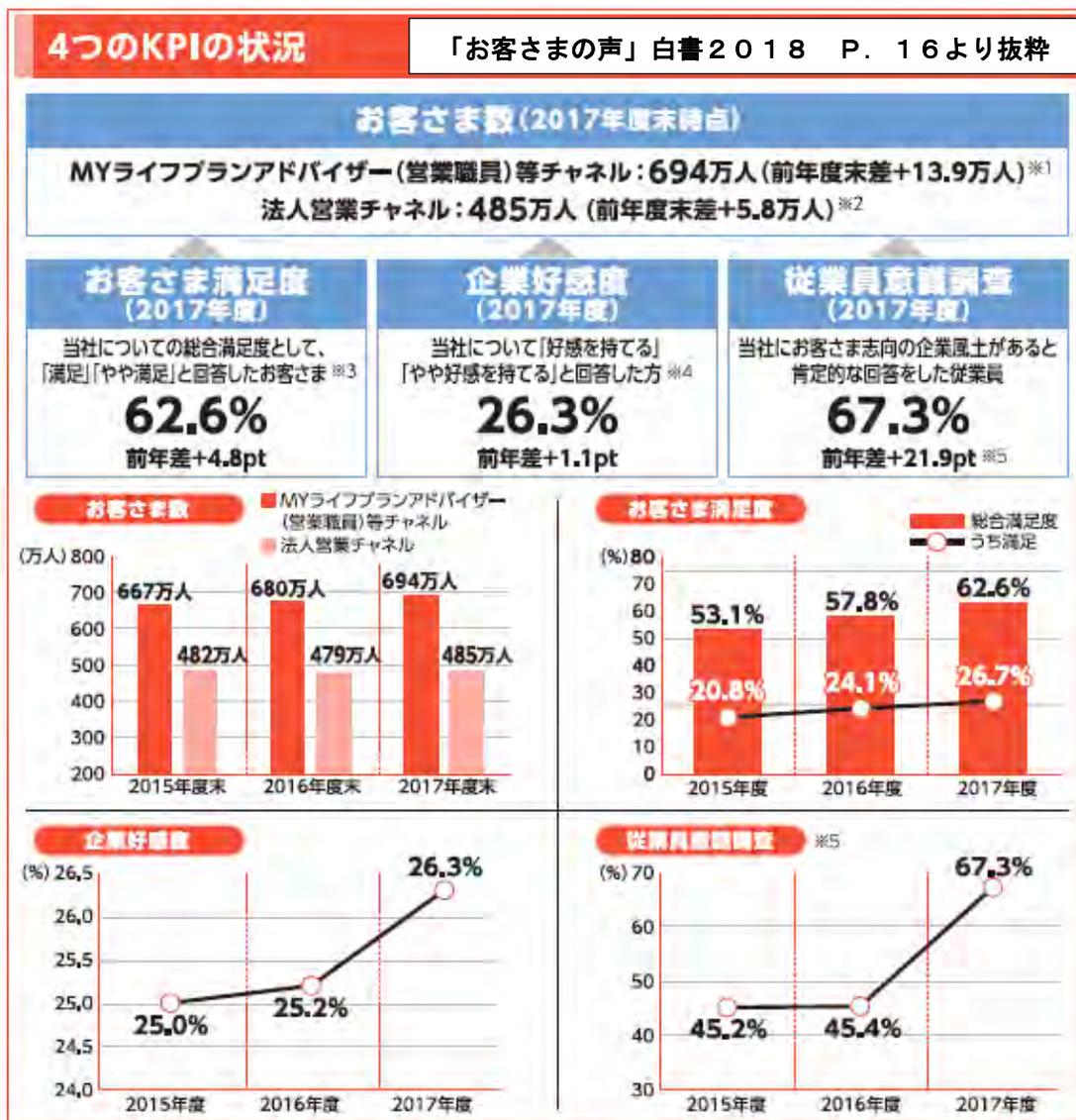
1. 本方針に設定した4つのKPIについて

- ・ 当社のお客さま志向の取組みが、「お客さま」「社会」「従業員」の各ステークホルダーからどのように評価されているのかを確認する指標、ならびに、これらの評価が結果として反映する「お客さま数」をKPIに設定しています。

①お客さま数	②お客さま満足度	③企業好感度	④従業員意識調査
--------	----------	--------	----------

2. 4つのKPIの状況について

- ・ 2017年度の4つのKPIの状況は、いずれも対前年で向上しており、順調に推移しています。



※1 生保契約者(すえ置・年金受取中を含む) + 生保被保険者 + 損保契約者(重複を除く)

※2 任意加入型団体保険の被保険者数(当社単独・幹事契約の本人・配偶者被保険者)

※3 お客さま満足度(総合満足度)の回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としており、2017年度の回答者数は14,309名でした

※4 企業好感度の回答は、「好感を持てる」「やや好感を持てる」「どちらともいえない」「あまり好感を持てない」「好感を持てない」の5つの選択肢としており、2017年度の回答者数は14,100名(うち、当社のお客さまは1,158名)でした

※5 2016年度以前は、当社に顧客指向の企業風土があると肯定的な回答をした従業員の割合