

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組状況を測る指標の公表について

エムエスティ保険サービス株式会社(代表取締役社長 村上 敦士)では、2017 年 12 月に「お客さま本位の業務運営方針」を定め、お客さま本位の業務運営に取り組んできました。

今般、当社「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標(KPI)を公表しましたのでお知らせします。

なお、当方針に基づく取組状況を測る指標(KPI)については、今後定期的に公表するとともに、当方針および指標(KPI)については、必要に応じて見直しを行い、改善を図ることで、より良いお客さま本位の業務運営をめざします。

記

(1) 「お客さま満足度」

～昨年度実施しました当社の「顧客満足度調査」において、総合満足度として「満足」「やや満足」との回答をいただいたお客さまの比率。

※お客さま満足度(総合満足度)の回答は、「満足」「やや満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」の 5 つの選択肢としています。

対象のお客さま	総合満足度(対前年比)
法人のお客さま	91.3% (-1.3%)
個人のお客さま (損害保険契約のお取り扱い)	81.1% (-2.6%)
個人のお客さま (生命保険契約のお取り扱い)	76.6% (-8.1%)

(2) 「従業員意識調査」

～昨年度実施しました当社「従業員意識調査」において、当社にお客さま本位の業務運営の風土が定着していると肯定的な回答をした従業員の比率。

※設問「当社には、お客さま本位の企業風土が醸成されていると思いますか?」の回答として、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」「どちらとも言えない」「どちらかといえばそう思わない」「そう思わない」の選択肢を用意、そのうち「そう思う」「どちらかといえばそう思う」の比率。

従業員意識調査における設問	肯定的な回答の比率 (対前年)
会社全体には、お客さま本位の企業風土が醸成されていると思いますか?	55.7% (-8.0%)