

「お客さま本位の業務運営方針」に係る自主的な KPI について

2022 年 3 月 1 日

株式会社ベネフィットコモンズ

代表取締役 清田浩之

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく、取組み状況を測る評価指標(KPI)を定めています。

1. 継続率

ご契約を長くご継続いただけることは、お客様本位の商品・サービスの提供がなされていることの結果でもあり、お客様に「安心」と「満足」を提供できているかを判断する重要な指標であると考えております。

■ アフラック生命保険 13ヶ月継続率(2020年12月時点)

13ヶ月継続率(アフラック指標) 98%

$$= \frac{\text{(分子) 分母に含まれる契約のうち 13ヶ月間継続した契約数}}{\text{(分母) 2020年1月～2020年12月の契約件数}}$$

2. 苦情(お客様の声)件数

「お客さまの声」を社内で認識共有し、業務品質の改善・向上に活用します。

■ アフラック苦情発生件数(2021年1月～2021年12月)

件数 : 0 件