

お客様本位の業務運営の定着を測る指標（KPI）の設定について

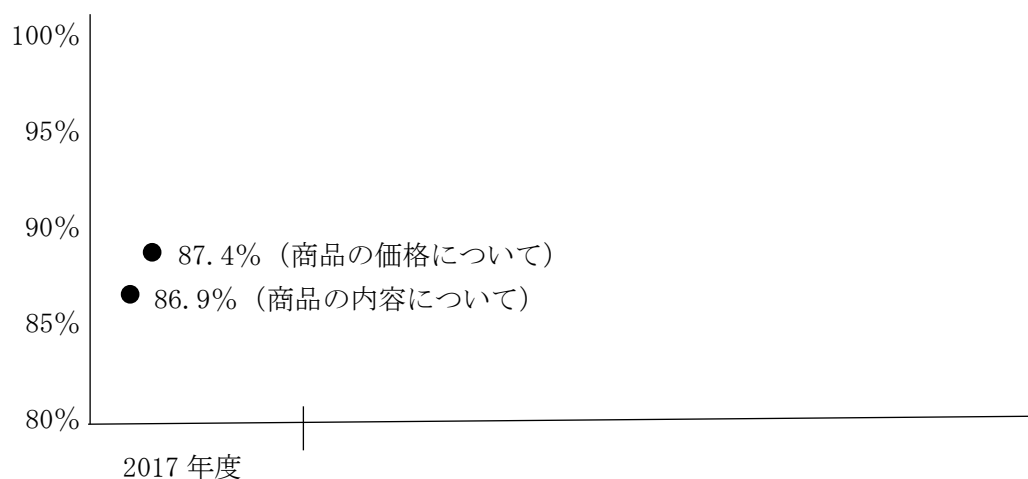
NCC（社長：中村昌明、以下「当社」）は、お客様本位の業務運営をより一層推進するため、その定着を測る指標（KPI）を定めました。

当社は、2017年11月に、「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下「当方針」）を定めるとともに、当方針に対応した「お客様本位の業務運営に係る取組内容」（以下「当取組内容」）を公表しています。当方針および当取組内容に沿って、長期的な視野に立ち、健全な経営に徹するとともに、高い倫理観と良き企業市民意識を持ち、業務運営において、常にお客様本位で考え抜き、お客様に誠実かつ真摯に向き合っておりま

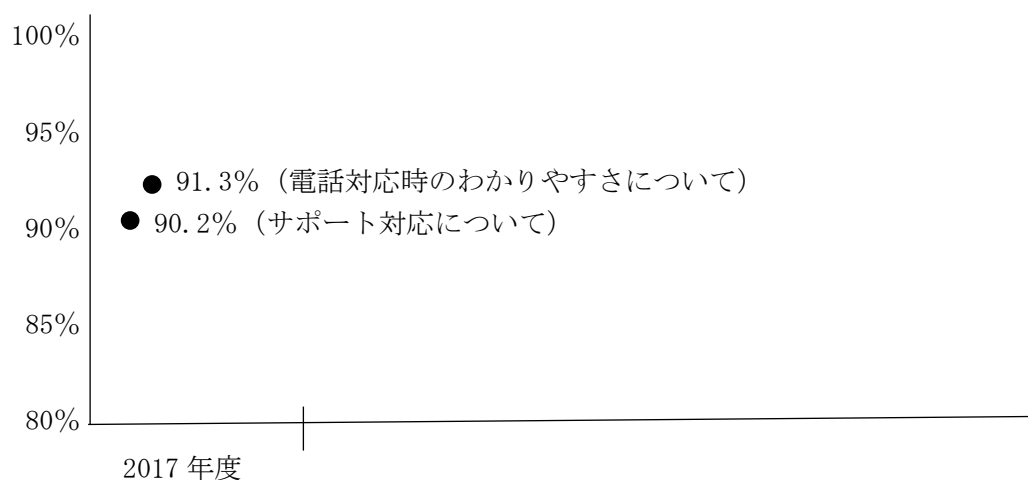
す。今般、当方針の定着を測る指標（KPI）として、契約からアフターフォロー、保険金等のお支払に至るまでの、当社とお客様との主要な接点における取組を総合的に測ることができ、お客様にとってもわかりやすい概念である「お客様満足度」を設定することといたしました。なお、当指標は、金融庁から公表された『「顧客本位の業務運営に関する原則」定着に向けた取組み』を踏まえています。

今後は、当指標の中期的なトレンドを用いて、当方針および当取組内容の定着度合を測っていくとともに、お客様の声に耳を傾ける中で、業務運営の状況について定期的に検証・見直しを行い、当社の全業務分野において、お客様本位の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

〈 成果指標（KPI） 〉



(全体に対する「満足」「やや満足」の割合)



2017 年度アンケート概要

実施期間： 2018 年 3 月 1 日～3 月 31 日

調査対象： 上記期間にご契約いただいたお客様

回答数： 約 900 名様

質問内容： 対応・価格・加入商品等