

2020年9月29日

「お客さま本位の業務運営方針」にかかる評価指標（KPI）の公表と 2019年度の状況について

株式会社MFS（以下、「当社」と言います。）は、「お客さま本位の業務運営方針」にかかる取組状況を客観的に示すことが可能な指標として、以下の項目をKPI（Key Performance Indicator）として決めました。併せて、各項目の2019年度（2019年7月～2020年6月）の状況をまとめましたのでお知らせいたします。

1. 年間の総相談件数

新規のお客さまからのご相談、既契約者さまからの追加のご相談、ご契約内容の変更をはじめとした保全手続きを含め、年間を通して当社がどれだけ多くのお客さまのお役に立てたかを測る趣旨で、「年間の総相談件数」をKPIとして設定しました。

2019年度の状況

新規のお客さまからのご相談件数	8,517件
既契約者さまからの追加のご相談件数	1,679件
保全手続き件数	1,435件
合計	11,631件

2. ご契約者数およびご契約件数

生涯にわたってお付き合いしていただけるお客さまの数や、ご契約いただいた契約の件数が増えていくことは、当社がお客さまから選ばれた結果の現れであると考え、「ご契約者数」と「ご契約件数」をKPIとして設定しました。

2019年度の状況

ご契約者数	29,944名
ご契約件数	30,677件

3. 3 + ①実施率

お客さまにご契約いただいた後、保険証券ご持参のうえ再度ご来店いただき、ご意向に沿った契約内容となっているか一緒に確認させていただくことや、万が一の場合のお手続き方法についてもご案内する取組み（「3 + ①」）を、当社を含めて「ほけんの窓口」グループ全体で行っています。

この取組みが更なるお客さまのご満足につながるものと考え、「3 + ①実施率」を KPI として設定しました。

2019 年度の状況

3 + ①実施率	77.5%
----------	-------

4. お客さまの声の件数

お客さまからお寄せいただいた声は経営の原点である、という考えに基づき「お客さまの声の件数」を KPI として設定しました。

2019 年度の状況

【内容別お客さまの声 受付状況】

	件数	構成比
お褒めの言葉	129 件	72.5%
ご不満・アドバイス	49 件	27.5%
合計	178 件	100.0%

【内容別お客さまの声（ご不満・アドバイス）受付状況】

	件数	構成比
申込関連	17 件	34.7%
接客対応	11 件	22.4%
保険金・給付金関連	4 件	8.2%
収納関連	3 件	6.1%
保全関連	3 件	6.1%
個人情報関連	1 件	2.0%
保険会社関連	1 件	2.0%
その他	9 件	18.5%
合計	49 件	100.0%

以上