

2023年3月13日
ライフネットみらい株式会社

お客さま本位の業務運営に関する方針 / 評価指標 (KPI) の選定・公表

当社は2021年7月1日に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定め、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいりました。先般、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取組状況を測る指標 (KPI) を選定および結果の公表をいたしましたのでお知らせします。

当方針および指標 (KPI) については、必要に応じて見直しや改善を図り、より一層のお客さま本位の業務運営を目指してまいります。

●2022年度 取組状況を測る評価指標 (KPI) の結果

お客さまの保険に関する理解度	自社によるユーザー調査結果指標 ウェブサイト利用前 : 2.0 / 5点満点の平均値 <u>ウェブサイト利用後 : 3.1 / 5点満点の平均値</u> (2023年2月実施)
お客さまの保険に関する検討進捗度	自社によるユーザー調査結果指標 ウェブサイト利用前 : 1.8 / 5点満点の平均値 <u>ウェブサイト利用後 : 3.1 / 5点満点の平均値</u> (2023年2月実施)
お客さまからの不満足の表明	<u>不満足の表明 : 0件</u> (2022年3月~2023年2月)
お客さまに提供する商品の充実	<u>保険会社数 : 生保 11社、損保 3社</u> <u>保険商品数 : 生保 52商品、損保 4商品</u> (2023年2月28日時点)
当社社員への教育	<u>コンプライアンス研修 : 19回</u> (2022年3月~2023年2月)