

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きました。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<br>ウェブサイト利用前 : 2.0 / 5点満点の平均値<br><u>ウェブサイト利用後 : 3.1 / 5点満点の平均値</u><br>(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<br>ウェブサイト利用前 : 1.8 / 5点満点の平均値<br><u>ウェブサイト利用後 : 3.1 / 5点満点の平均値</u><br>(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><br>(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><br><u>保険商品数 : 生保 52商品、損保 4商品</u><br>(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><br>(2022年3月~2023年2月)                                                      |