

2019年6月28日

クレディ・アグリコル生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく成果指標（KPI）の更新について

クレディ・アグリコル生命保険株式会社（代表取締役 兼 CEO：ジャンーポール・ベルトラン、以下「弊社」）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく＜主な取組内容＞および＜取組状況を客観的に評価するための成果指標（KPI 注）＞を更新致しました。＜取組状況を客観的に評価するための成果指標＞は、以下のとおりです。

（注）KPIとは「Key Performance Indicator」の略

弊社は、欧州におけるバンカシュアランスの先駆者であり第一人者であるクレディ・アグリコルグループの一員として、グループの倫理規範に基づき、これからも「お客さま第一主義」を掲げてまいります。

記

1. お客さまの不満

弊社は、お客さまの不満を客観的に評価する指標として、「苦情割合（苦情受付件数を、個人保険契約における保険契約件数と団体保険契約における主契約の被保険者数の和で除した値）」を KPI として定めております。

過去3年間の推移

	2016年度	2017年度	2018年度
苦情割合	0.0313%	0.0275%	0.0139%

2. お客さまの支持

弊社は、お客さまの支持を客観的に評価する指標として、「お客さま数（個人保険契約における保険契約件数と団体保険契約における主契約の被保険者数の和）」を KPI として定めております。

過去3年間の推移

	2016年度	2017年度	2018年度
お客さま数*	165,947	210,919	323,911

*事業年度末の値

3. お客さまの窓口となる提携金融機関の支持

弊社のビジネスモデルは、銀行・信用金庫等の提携金融機関を通じて、エンドユーザーであるひとりひとりのお客さまに保険サービスを提供するものとなっております。

つきまして、お客さまの窓口となる提携金融機関の支持を客観的に評価する指標として、「提携金融機関数（当社募集代理店となっている、あるいは、当社団体保険契約の団体を構成する、金融機関の数の和）」を **KPI** として定めております。

過去3年間の推移

	2016年度	2017年度	2018年度
提携金融機関数*	34	38	44

*事業年度末の値

以上