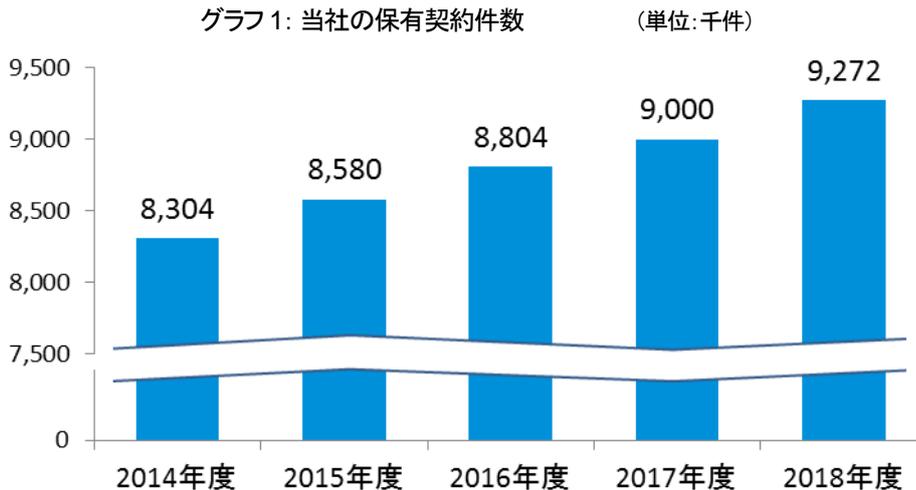


「お客さま中心主義に関する基本方針」に基づく取り組みの進捗度を測る指標(KPI)

## 1. 当社の保有契約件数

「当社の保有契約件数」<sup>(\*)</sup>をお客さまからの総合的な評価を測る指標としています。お客さまにお選びいただくためには、当社とのお付き合いの中で高いご満足をいただくことが重要であり、その結果が保有契約件数として表れるものと考えています。

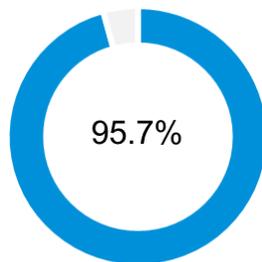


(\*1) 当社の保有契約件数は、各年度末(3月末)時点の個人保険、個人年金保険の契約件数の合計です。

## 2. 「保険加入時」、「給付金請求時」の満足度

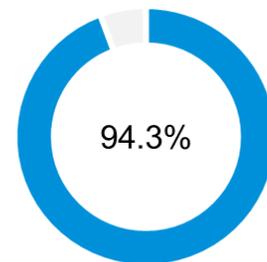
お客さまの「保険加入時」と「給付金請求時」の満足度を、「お客さま中心主義」に基づいたサービスの提供が実現できているかを測る指標としています。2018年の1年間、ご加入時と給付金ご請求時にお客さまにご回答いただいたアンケートの結果は以下の通りです。

グラフ2: 保険加入時の満足度(2018年)<sup>(\*)</sup>



(\*2) 調査対象: 当社営業職員および通販を通じてご加入いただいたお客さま  
 調査実施期間: 2018年1月~12月  
 有効回答者数: 11,914名  
 お客さまの満足度については、「非常に満足」「満足」「どちらともいえない」「不満」「非常に不満」のうち、「非常に満足」「満足」とお答えいただいた方の割合

グラフ3: 給付金請求時の満足度(2018年)<sup>(\*)</sup>



(\*3) 調査対象: 当社に給付金をご請求いただいたお客さま  
 調査実施期間: 2018年1月~12月  
 有効回答者数: 3,392名  
 お客さまの満足度については、「非常に満足」「満足」「どちらともいえない」「不満」「非常に不満」のうち、「非常に満足」「満足」とお答えいただいた方の割合