

定着度合いを評価する 指標（KPI）の状況

— 「お客様本位の業務運営方針」に関する取組状況・取組結果—

2020年2月

あすか少額短期保険株式会社

あすか少額短期保険株式会社（代表取締役社長：中江 則夫）は2017年8月に「お客様本位の業務運営方針」を公表いたしました。

また、2019年11月にお客様本位の業務運営方針の定着度合いを評価する指標（K P I）として以下を設定する旨を公表いたしました。

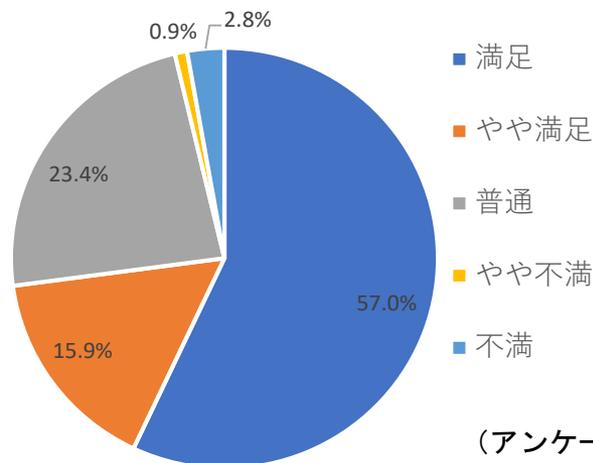
- ・ お客様満足度アンケートの結果
- ・ インターネットによる保険申込みのご利用率

今般、K P I の状況を当資料で公表いたします。

今後も当社は「お客様の尊重」、「社会からの信頼の確立」を企業活動の原点とし、お客様本位の業務運営に基づいた具体的な取組みを全うしてまいります。

【お客様満足度アンケートの結果】

当社は、保険金をお支払いさせていただいたお客様に、当社の事故対応サービスに対する満足度についてのアンケートを実施しています。



(アンケート実施期間：2019年8月～12月)

72.9%のお客様から「満足～やや満足」とご回答いただきました。
ただし一方で、3.7%のお客様から「やや不満～不満」との回答をいただいております。
このようなお客様からの声を真摯に受け止め、お客様に満足いただけるよう取組んでまいります。

【インターネットによる保険申込みのご利用率】

当社は、お客様の利便性向上のためにインターネットによる保険申込みを推進しております。

お客様ご自身のパソコン・スマートフォンから当社ホームページ上の「ご契約者様マイページ」にログイン・お手続きいただくことで、保険申込みが完了いたします。

- ・対象：新・入居者あんしん保険（新・賃貸住宅家財保険、入居者賠償責任保険）の新規個人契約

ご利用率（2019年12月）	70.1%
----------------	-------

引き続き、お客様へのご案内を徹底してまいります。