

2018年12月27日

株式会社 FIS  
フレックス少額短期保険

『お客様本位の業務運営に関する基本方針』における定量指標(KPI)について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引立てをいただき厚く御礼申し上げます。

当社は、2017年7月11日に「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を策定し、当社ホームページ上で公表しました。また、2018年7月31日には、一部を改訂し、同じくホームページ上で公表しました。今般、本方針に基づく取組みの進捗状況について、定量的に把握するための指標（KPI）を設定いたしましたので、以下のとおりお知らせいたします。

1. 保険金支払関連

- ① 保険金請求書類が完備した日から保険金支払いまでの日数
- ② 保険金支払後の被保険者向けアンケートによる顧客満足度
  - : 電話対応について
  - : 工事・修理業者・鑑定人・調査人の対応について
  - : 保険金支払いまでの時間について
  - : 商品内容について
  - : パンフレット、Webサイトの分かりやすさについて

2. お客様の声関連

- ① 「お客様の声」から、実際に各種施策への反映した件数

3. その他

- ① 電話応答率（コールセンターへの電話のつながりやすさ）

KPIの実績につきましては、2018年度の結果が判明次第、当社のホームページ上で公表いたします。

当社は、KPIの向上に向けてPDCAサイクルの着実な実施を図り、お客様の視点でサービスや諸制度の改善に努めるなど、お客様本位の業務運営を徹底してまいります。

**<本件に関するご照会先>**

【ご照会先】 株式会社 FIS / フレックス少額短期保険  
経営企画部・経営企画グループ

【電話番号】 03-6911-2094

【営業時間】 平日 10:00~17:00

※土日・祝日・年末年始はお休みとさせていただきます

以上