

2019年6月26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
2018年度定量指標(KPI)実績について**

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「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を策定し、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。

2018年度のKPI実績について以下のとおり結果をご報告いたします。

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：「4.0日」

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

1) 電話対応について

総合評価	どちらかという満足	98.0%
項目別評価	感じの良い対応だった	96.8%
	分かりやすい案内・説明だった	94.5%
	迅速な対応だった	97.3%

2) 工事・修理業者・鑑定人・調査人の対応について

総合評価	どちらかという満足	93.5%
項目別評価	感じの良い対応だった	94.1%
	迅速な対応だった	88.7%
	納得のいく査定額・修理金額だった	90.1%
	修理は満足できる仕上がりだった	91.3%

3) 保険金支払いまでの時間について

総合評価	どちらかという満足	96.5%
項目別評価	スムーズなやりとりであった	97.4%
	事故受付から保険金支払いまでに要した時間は理解できる範疇であった	97.2%

4) 商品（火災保険）の内容について

総合評価	どちらかという満足	93.3%
------	-----------	-------

5) パンフレット・WEBサイトの分かりやすさについて

総合評価	どちらかという満足	90.3%
------	-----------	-------

2. お客様の声関連

2018年度、弊社には96件のお客様の声（含む、業者様の声）が寄せられました。弊社では、それら貴重なお声の一つひとつに丁寧に対応させていただき、下記のとおり、4件を施策へ反映いたしました。

お客様の声	改善内容
保険料督促のショートメールについて迷惑メールと間違えてしまう。	弊社のホームページに、ショートメールを送付する際の電話番号を表示しました。
保険のWEB解約について、案内が丁寧でなく分かりづらい。	B P店より契約者さまに配布する「WEB解約のチラシ」を作成しました。
B P店ポータル上の契約詳細画面に、保険料も表示してほしい。	「○型」⇒「○型（*****円）」と表示するように変更しました。
契約者さまの入退去状況の確認にあたり、管理外の物件について、退去確認を求められても答えようがない。	B P店ポータルの退去確認欄に、「管理外」を追加し、この欄にチェックがある場合は、当該B P店に対して、退去確認を行わないこととしました。

3. その他

電話応答率（コールセンターへの電話のつながりやすさ）

コールセンターにおける、電話応答率：91.0%

当社は、今後も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