

2018年2月28日  
マスミューチュアル生命保険株式会社

お客さま本位の業務運営の定着を測る指標の設定について

マスミューチュアル生命保険株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：井本 満、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取り組みの定着を測る指標（KPI）を定めましたので、お知らせいたします。

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」（以下「当方針」）を定めるとともに、当方針に対応する「当社の取り組み状況」を2017年7月6日に公表しております。

今般、当方針の定着を測る指標（KPI）として、「お客さまからのお電話のつながりやすさ」、「お客さまの疑問や問題の速やかな解消」、「代理店向け e ラーニング金融教育プログラム 累計受講講座数」を設定いたします。

当社の取り組み状況および成果指標（KPI）につきましては、2017年度における取り組み状況を総括のうえ、2018年5月を目途に公表する予定です。

当社は実施状況について定期的に検証を行い、取り組み状況の定期的な公表や当方針の定期的な見直しを図り、今後もお客さま目線での商品開発・サービスの提供、また、お客さまの声を経営やサービスの改善に活かす取り組み等、お客さま本位の業務運営を追求してまいります。

以上

本件に関する問い合わせ先  
マスミューチュアル生命保険株式会社  
コーポレート・プランニング部  
TEL. 03-6368-7200

## 当社の取り組みに係る成果指標（KPI）

### 成果指標（KPI）

#### ◆ お客さまからのお電話のつながりやすさ

受電応答率：常につながりやすいコールセンターの体制に関する指標

#### ◆ お客さまの疑問や問題の速やかな解消

コール一次解決率：お客さまからのご照会事項に対し、一回のお電話で問題解消に至る指標

当社生命保険商品にご加入いただいたお客さまからの様々なご照会に対応する取り組みとして、お客さま専用コールセンターの充実を図っております。

- ・お電話での問い合わせについて、繋がりやすさを高いレベルで維持します。
- ・お客さまからのご照会事項に対し、その場で問題解消ができるようオペレーターの業務スキルを高いレベルで維持します。

#### ◆ 代理店向け e ラーニング金融教育プログラム累計受講講座数

累計受講講座数：当社が提供している e ラーニング金融教育プログラムコンテンツの累計受講数

当社は、金融サービスの提供を通じて培ってきたノウハウを活かし、独自に開発した e ラーニング金融教育プログラムを金融機関代理店に提供しております。

代理店募集人への e ラーニング金融教育プログラムの受講を推進し、お客さまへの質の高いコンサルティングご提供の実現を図っております。

- ・ライフ・プランニングの視点から、貯蓄、運用、保険、相続、税務、社会保険等、幅広い金融知識を習得することができるプログラムを金融機関代理店に提供します。
- ・代理店募集人の金融リテラシー向上をお手伝いすることで、お客さまのニーズを的確にとらえたコンサルティングが可能となり、お客さまへの中長期的なライフ・プランニングのサポートができると考えております。