

2018年1月31日

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

三井生命保険株式会社（代表取締役社長：有末 真哉）は、お客さま本位の業務運営をより一層推進するため、お客さま本位の業務運営の定着を測る指標を定めました。

当社は、金融庁から「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されたことも踏まえ、「お客さま本位の業務運営に係る方針」（以下「当方針」）を定めるとともに、当方針に対応した「お客さま本位の業務運営に係る取組内容」（以下「当取組内容」）を作成し、2017年5月に公表しております。

今般、生命保険会社としてお客さま本位の業務運営をより一層推進する観点から、当方針および当取組内容の定着を測る指標に「お客さま満足度」を定めました。

なお、当社では従来、お客さま満足度の公表を行っておりますが、お客さまのご意向をよりの確に反映できるものにすべく、今後、一部集計方法等の改正を行う予定です（改正後の満足度は2018年に調査を開始し、結果が判明次第、ホームページにて開示の予定）。

今後も、魅力的な商品・サービスの提供や、お客さまの声を経営やサービス改善に活かす取組等、当社の全業務分野において更なるお客さま本位の業務運営を推進してまいります。

以上