

2020年9月

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  
2019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。

2019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：「4.7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	97.2%
項目別評価	感じの良い対応だった	97.2%
	分かりやすい案内・説明だった	97.5%
	迅速な対応だった	95.3%

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	97.2%
項目別評価	感じの良い対応だった	97.7%
	迅速な対応だった	95.4%
	納得のいく査定額・修理金額だった	95.3%
	修理は満足できる仕上がりだった	95.3%

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	96.6%
項目別評価	スムーズなやりとりであった	95.5%
	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	95.1%

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	96.7%
------	-----------	-------

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	95.6%
------	-----------	-------

## 2. お客様の声関連

2019年度、弊社には82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、3件を施策へ反映いたしました。

お客様の声	改善内容
賃貸物件の更新の関係により、保険契約の更新について、早めることはできないか？	自動更新契約の計上については、従来は満期日の2週間前としていたが、4週間前に計上することとしました。
ペーパーレス・業務効率化の観点から、WEBサイトでの保険契約申込手続きを入居者にご案内しているが、保険料の払込方法についてクレジットカード払のみでなく、コンビニ払にも対応して欲しい。	WEBでの保険契約申込手続きにおいて、「コンビニ払」での対応を可能としました。
満期の引受通知書に保険料を支払うためのコンビニ払込票が付帯されていることに気付かなかった。 わかりやすく工夫して欲しい。	満期の引受通知書（ハガキ）の表紙に「払込票在中」と印字することで、コンビニ払込票が付帯されていることをわかりやすくしました。

## 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：86.4%

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 10:00～16:00  
※土日・祝日・年末年始はお休みとさせていただきます

以上