

「お客さま体験スコア」の測定 詳細

オリックス生命保険株式会社
2023年6月

「お客さま体験スコア」の測定

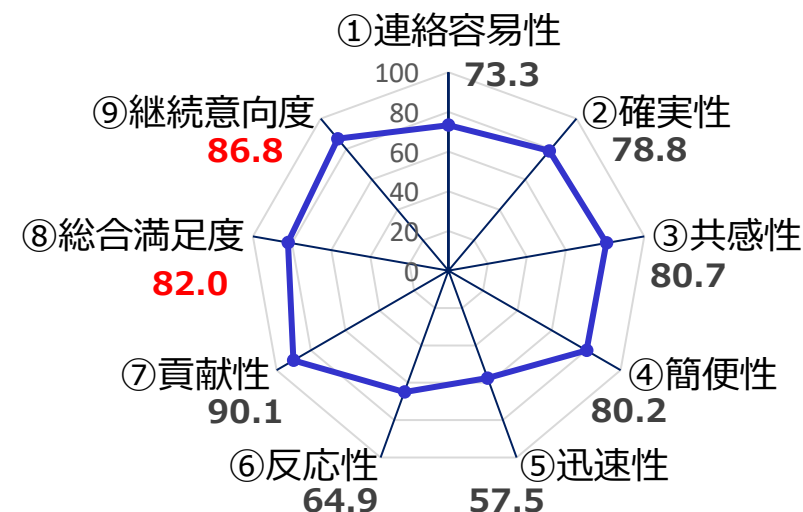
- 当社はお客さまに保険金・給付金をお受取りいただく際の「体験品質」を向上することが特に重要な業務であると考えています。そのため、2019年10月より給付金のご請求をいただいたお客さまに、スマートフォンで回答できる「お客さま体験スコア」の測定を開始しました

- お客さまの満足度のみを把握するのではなく、給付金請求時の「お客さまの体験」全般について評価いただいたスコアをモニタリングすることにより、サービス品質の向上に取組みます
- 2022年度は以下の9項目について測定・モニタリングしています(表-1)

(表-1) 「お客さま体験スコア」 評価項目

- ① 連絡容易性：連絡の取りやすさ
- ② 確実性：手続き案内の的確さ
- ③ 共感性：問合せに対する親切さ
- ④ 簡便性：手続きのわかりやすさ
- ⑤ 迅速性：給付までの速さ
- ⑥ 反応性：手続き後の連絡の適切さ
- ⑦ 貢献性：給付金のお役立ち度
- ⑧ 総合満足度：給付金請求時の満足度
- ⑨ 継続意向度：契約の継続意向度

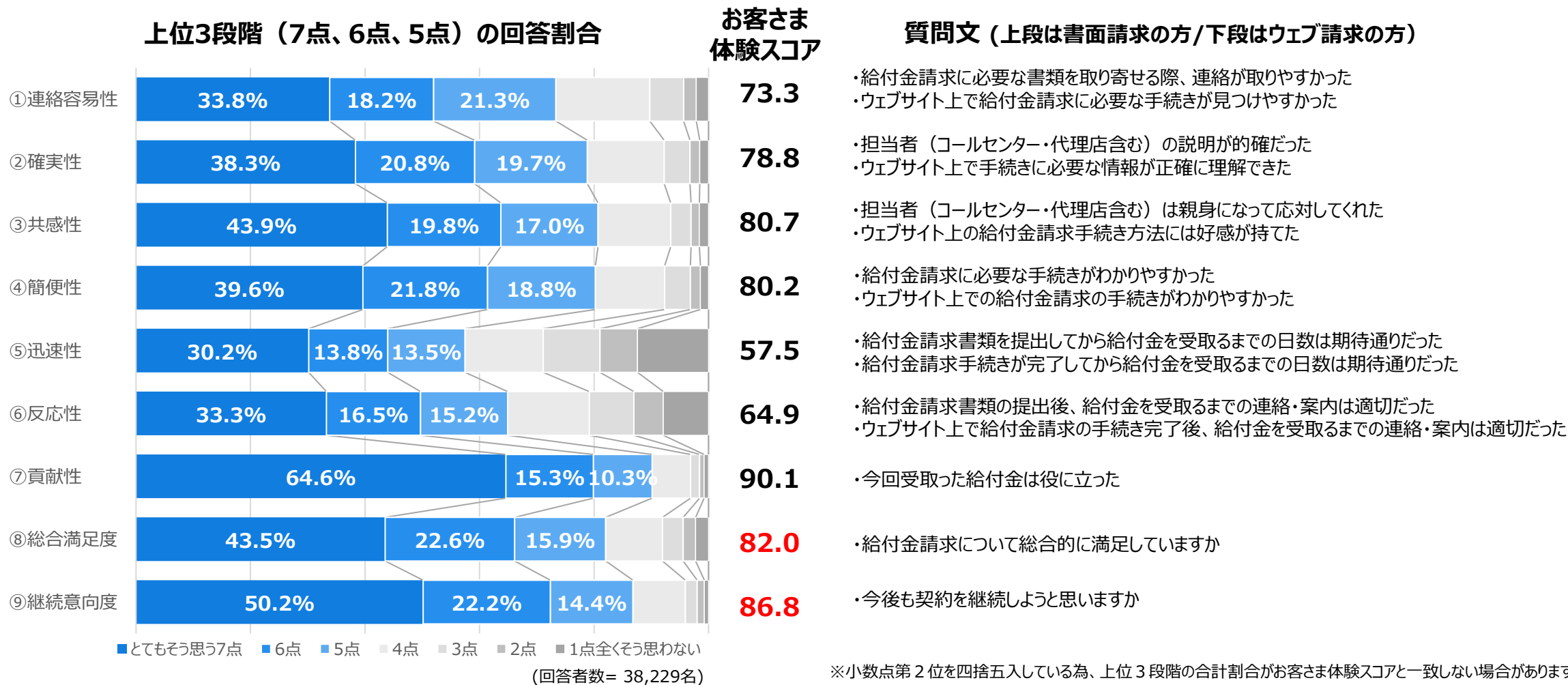
「お客さま体験スコア」 測定結果



数値は7段階評価のうち上位3段階の合計割合(%) (次項に詳細記載)

「お客さま体験スコア」の測定 詳細

- 2022年度の「給付金請求時の総合満足度」については **82.0%** のお客さまから「満足」との評価をいただいています



※小数点第2位を四捨五入している為、上位3段階の合計割合がお客さま体験スコアと一致しない場合があります