

## 「お客さま本位の業務運営方針」に基づく指標の設定および結果の公表について

2018年3月20日  
カーディフ損害保険会社

カーディフ損害保険会社(日本における代表者:清瀬 裕二)は、お客さま本位の業務運営をより具体的に推進するため、「お客さま本位の業務運営方針」(以下、「当方針」)に基づく指標を設定しましたので、お知らせいたします。あわせて、その指標について2017年の結果を公表いたします(別紙ご参照)。

当社は、創業以来「人と、その人にとって大切なものを保険でまもる」という使命のもと、真にお客さまのお役にたてる保険会社を目指して取り組んでまいりました。2017年6月には、より一層お客さまの視点で考え行動し、将来にわたって最善の利益を提供し続けていくため、当方針を策定し、お客さまの価値観やニーズに合う商品の開発やお客さま視点でのサービスの提供を徹底しています。

今般、当方針のより一層の定着を図る指標として、「お客さま満足度」および、お客さまのロイヤルティを測る指標である「NPS®(ネットプロモータースコア)<sup>※1</sup>」を設定いたしました。今後は、これらの指標を継続的にモニタリングし、定期的に公表するとともに、当方針の実現に向けた取り組みを実践していくことで、従業員一人ひとりが使命の遂行に誠実に向き合い、真にお客さまのお役にたてる保険会社となることを目指してまいります。

※1 NPS®とは

お客さまの企業へのロイヤルティ(信頼や愛着の度合い)を測る指標。「この会社(商品)を友人や同僚に薦める可能性はどのくらいありますか?」という質問に0~10点で評価してもらい、9、10点と回答した方を「推奨者」、7、8点を「中立者」、0~6点を「批判者」と定義し、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いて算出します。NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

**カーディフ損害保険会社(正式名称:カーディフ・アシュアランス・リスク・ディヴェール)について**

カーディフ損保は、フランスを本拠とする世界有数の金融グループ BNP パリバの保険事業を担う BNP パリバ・カーディフの日本拠点として、2000年4月に設立されました。以来、主に銀行をパートナーとして、金融機関の商品と組み合わせることで新たな価値をつくりだす「バンカシュアランス」というビジネスモデルで事業を展開しています。特に、住宅ローン返済中に病気やケガで就業不能状態になった場合や、会社の倒産・リストラ等で非自発的な失業状態になった場合にローン返済を支援する保険を主力商品としています。

**<本件に関するお問い合わせ先>**

カーディフ損害保険会社 お客さま相談室 TEL:03-6415-6051  
受付時間 9:00~18:00(月曜日~金曜日、祝日・年末年始を除く)



## 別紙 2017 年の指標結果

### NPS

「カーディフの商品やサービスを家族、友人、知人に薦めますか?」という質問に対し 11 段階(0~10 点)で評価してもらい、10、9 点の「推奨者」の割合から、6 点以下の「批判者」の割合を引いて算出しています。

- カーディフ団信オンライン<sup>※2</sup> 利用時: **1.1**
- カスタマーサービスセンター問合せ時: **18.9**
- 保険金請求時: **24.9**

NPS は、BNP パリバ・カーディフが全世界で導入している指標です。「他者に薦める」という、行動に責任が伴う質問をすることで、一般的な顧客満足度調査に比べて評価が低くなる傾向がある一方で、お客さまの企業に対する信頼や愛着度をより正確に測ることができるといわれています。

カーディフ損保でも、お客さま視点で考え行動するための重要な指標として、2017 年 2 月に導入しました。お客さまの当社に対する評価を真摯に受け止め、そこから得られるデータを活用することで、より一層ご期待に沿った商品やサービスの提供に向けて改善を図っています。

### お客さま満足度

カーディフに対する総合的な満足度を 11 段階(0 点~10 点)で評価してもらい、7 点以上を「満足」と定義して算出しています。

- カーディフ団信オンライン<sup>※2</sup> 利用時: **80.1%**
- カスタマーサービスセンター問合せ時: **93.6%**
- 保険金請求時: **84.8%**

#### <調査概要>

調査対象者: 住宅ローン保険被保険者、カーディフ団信オンラインご利用者

調査方法: インターネット、IVR(自動音声応答システム)

調査期間: カスタマーサービスセンター照会 2017 年 6 月~12 月、カーディフ団信オンライン 2017 年 10 月~12 月、  
保険金請求時 2017 年 2 月~12 月

有効回答数: 1,845 名

<sup>※2</sup>カーディフ団信オンライン: 住宅ローンに付帯している保険のお申込みをウェブで行うサービス



**BNP PARIBAS**  
**CARDIF**

The insurer  
for a changing  
world