

お客さま本位の業務運営方針に基づく取組み状況

当社では、お客さま本位の業務運営を推進するため、取組・進捗状況を確認する指標（KPI）を策定いたしました。取組みについての評価確認に活用するとともに、業務の見直し、改善を図ってまいります。

1. 契約件数

お客さまにとってわかりやすく納得性の高い商品・サービスの提供により、いただいたご支持と位置付けております。

	2016年度	2017年度	2018年度
新規契約	16,692	27,310	40,385
(前年比)	184%	164%	148%
保有件数	24,233	41,067	62,169
(前年比)	192%	169%	151%

2. Web 申込みの構成比

お客さまの利便性の向上とペーパーレス化のため、Web 申込みを推進しています。

	2016年度	2017年度	2018年度
Web 申込み率	53%	67%	74%

※新規契約に占める Web 申込み件数の比率

3. お客さまの声

お客さまからお寄せいただいた声をもとに、業務の改善を進めてまいりました。今後も、お客さまの声を積極的に経営に活かす取り組みを行い、お客さま本位の業務運営に活かしてまいります。

	2016年度	2017年度	2018年度
お客さまの声 (提案・要望等) の件数	12件	9件	32件