

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。

	新規契約 (前年比)	保有件数 (前年比)
2018年度	40,385 148%	62,169 151%
2019年度	55,976 139%	85,720 138%
2020年度	73,230 131%	110,288 129%

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。

	Web 申込み率
2018年度	74%
2019年度	76%
2020年度	79%

※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、お客様本位の業務運営に活かしてまいります。

	お客さまの声 (提案・要望等) の件数
2018年度	32件
2019年度	39件
2020年度	22件