

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成27年度第1四半期（4月～6月）苦情件数

—お客様の声（苦情）の定義—

当社の業務全般に関しお客様（当社の業務の利用者等および業務の利用者となろうとする者）から不満足の見解があったもの。

【当社に寄せられた苦情件数】

| 項目 | H27年度 第1四半期 (2015年4月～6月) | |
|----------------------------|-----------------------------|-------|
| | 件数(件) | 占率(%) |
| 新契約関係 | 114 | 39.6 |
| 収納関係 (保険料等) | 49 | 17.0 |
| 保全関係 (名義変更・住所変更等) | 45 | 15.6 |
| 保険金・給付金関係 | 65 | 22.6 |
| 上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等) | 15 | 5.2 |
| 合計 | 288 | 100.0 |

【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

| | | |
|---------------|------|-----------------------------------|
| 保険金・給付金 関係 | 事例 | 給付金の請求書類を送ってもらうように依頼したのに、まだ到着しない。 |
| | 改善内容 | 給付金の請求書類等の発送書類を早期化する運営を実施しました。 |

以上