

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成28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	H28年度 第1四半期 (2016年4月～6月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	193	55.6
収納関係 (保険料等)	28	8.1
保全関係 (名義変更・住所変更等)	42	12.1
保険金・給付金関係	59	17.0
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	25	7.2
合計	347	100.0

【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

新契約関係	事例	新契約の申込みにあたり、印鑑を準備するのに時間がかかるので印鑑の押印を不要として、署名のみによる手続きができるようにして欲しい。
	改善内容	平成28年5月2日（月）より、新契約の各種帳票につき印鑑欄を削除し、印鑑レスでのお申込みが可能になりました。 *口座振替依頼書には、従来通り印鑑が必要です。

以上