

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成29年度第2四半期（7月～9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	H29年度 第2四半期 (2017年7月～9月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	209	46.5
収納関係 (保険料等)	52	11.6
保全関係 (名義変更・住所変更等)	63	14.0
保険金・給付金関係	92	20.5
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	33	7.3
合計	449	-

【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・保険金の請求」にあたり、診断書を取得するのに時間も費用もかかるので提出を不要として、手続きができるようにして欲しい。
	改善内容	診断書ご提出の省略が可能な簡易取扱い制度について、これまで対象としていた入院給付金（手術を伴わない入院）、手術給付金（外来手術）、通院治療給付金、抗がん剤（腫瘍用薬）治療給付金に加えて、平成29年10月23日（月）より、入院中に所定の手術を受けている場合も対象といたしました。

以上