

## 「お客さまの声」を把握し、経営に活かす取組みについて

### 平成24年度第1四半期（4月～6月）苦情件数

—お客さまの声（苦情）の定義—

当社の業務全般に関しお客さま（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	H24年度 第1四半期 (2012年4月～6月)	
	件数（件）	占率（%）
新契約関連	59	60.8
収納関連	5	5.2
保全関連	19	19.6
保険金・給付金関連	12	12.4
その他	2	2.1
合計	97	100.0

以 上