

## 「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	H29年度 第1四半期 (2017年4月～6月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	194	44.8
収納関係 (保険料等)	27	6.2
保全関係 (名義変更・住所変更等)	58	13.4
保険金・給付金関係	115	26.6
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	39	9.0
合計	433	100.0

以上