

「お客さまの声」を把握し、経営に活かす取組みについて

2019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 of 表明があったもの。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	2019年度 第1四半期 (2019年4月～6月)	
	件数（件）	占率（%）
新契約関係	152	29.6
収納関係 (保険料等)	66	12.9
保全関係 (名義変更・住所変更等)	79	15.4
保険金・給付金関係	162	31.6
上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等)	54	10.5
合計	513	-

以 上