

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

2021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 of 表明があったもの。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	2021年度 第1四半期 (2021年4月～6月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	262	38.7
収納関係 (保険料等)	208	30.7
保全関係 (名義変更・住所変更等)	54	7.9
保険金・給付金関係	113	16.6
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	40	5.9
合計	677	-

以 上