

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

2019年度第3四半期（10月～12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	2019年度 第3四半期 (2019年10月～12月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	168	29.1
収納関係 (保険料等)	61	10.5
保全関係 (名義変更・住所変更等)	109	18.8
保険金・給付金関係	116	20.1
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	123	21.3
合計	577	-

以上