

「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4四半期（1月～3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	2019年度 第4四半期 (2020年1月～3月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	115	25.5
収納関係 (保険料等)	57	12.6
保全関係 (名義変更・住所変更等)	73	16.2
保険金・給付金関係	143	31.7
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	62	13.7
合計	450	-

以上