

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

2020年度第2四半期（7月～9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	2020年度 第2四半期 (2020年7月～9月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	268	47.6
収納関係 (保険料等)	44	7.8
保全関係 (名義変更・住所変更等)	78	13.8
保険金・給付金関係	108	19.1
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	65	11.5
合計	563	-

以 上