

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

2022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 | 2022年度 第1四半期 (2022年4月～6月) | |
|----------------------------|------------------------------|-------|
| | 件数(件) | 占率(%) |
| 新契約関係 | 206 | 45.4 |
| 収納関係 (保険料等) | 27 | 5.9 |
| 保全関係 (名義変更・住所変更等) | 39 | 8.6 |
| 保険金・給付金関係 | 150 | 33.1 |
| 上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等) | 31 | 6.8 |
| 合計 | 453 | - |

以 上