

## 「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

### 2018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	2018年度 第4四半期 (2019年1月～3月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	176	30.1
収納関係 (保険料等)	50	8.5
保全関係 (名義変更・住所変更等)	87	14.9
保険金・給付金関係	185	31.6
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	87	14.9
合計	585	-

以上