

2019年度（第1四半期）

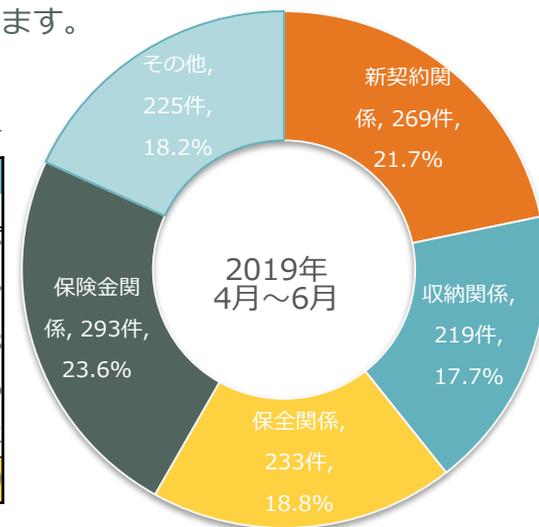
●お客さまの声の定義

弊社では、お客さまから寄せられたご不満・ご要望を「お客さまの声」と定義しております。

●2019年度（第1四半期） お客さまの声受付件数

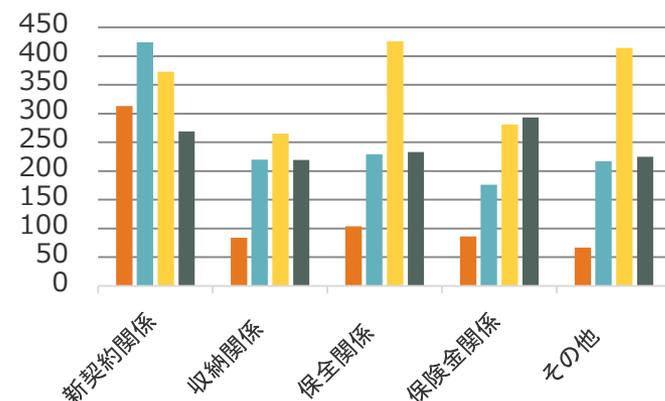
※第一報の受付件数です

区 分	第1四半期		2019年度累計	
	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)
新契約関係（ご契約時のお手続きに関するもの）	269	21.7	269	21.7
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	219	17.7	219	17.7
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	233	18.8	233	18.8
保険金・給付金関係（保険金・給付金のお支払いに関するもの）	293	23.6	293	23.6
その他（アフターフォロー・保険料控除証明書等に関するもの）	225	18.2	225	18.2
合 計	1,239	100.0	1,239	100.0



●お客さまの声受付件数の推移（第1四半期）

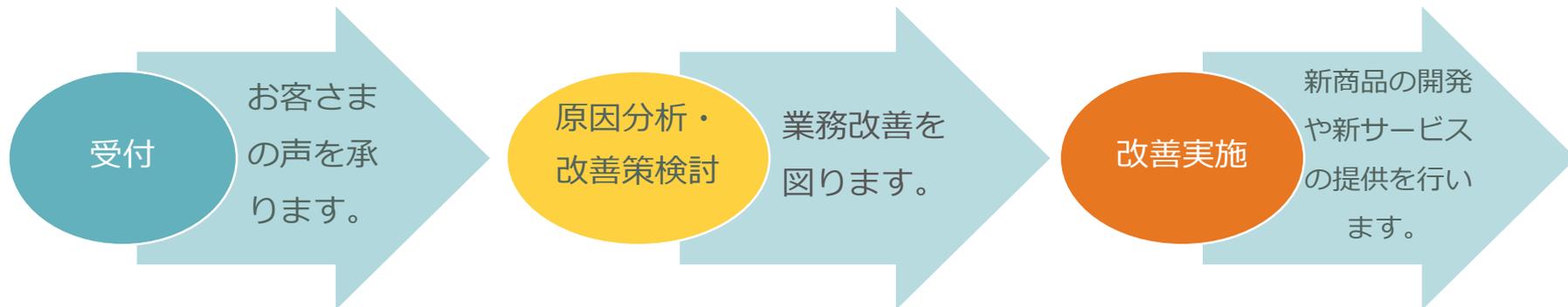
区 分	2016年度		2017年度		2018年度	
	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)
新契約関係	313	47.9	424	33.5	373	21.2
収納関係	84	12.8	220	17.4	265	15.1
保全関係	104	15.9	229	18.1	426	24.2
保険金関係	86	13.1	176	13.9	281	16.0
その他	67	10.2	217	17.1	414	23.5
合 計	654	100.0	1,266	100.0	1,759	100.0



■ 2016年度（第1四半期）
 ■ 2017年度（第1四半期）
 ■ 2018年度（第1四半期）
 ■ 2019年度（第1四半期）

2019年度

●お客さまの声に対する取り組み



●これまでの取り組み

お客さまの声を受けて改善いたしました。一例を紹介します。

「高額な先進医療技術料を医療機関へ直接支払いできるようにしてほしい」という声をいただきました。

お客さまのご負担軽減のため、2018年12月20日より先進医療給付金の直接支払いサービスの提供を開始しました。

弊社は、今後もお客さまの声を真摯に受け止め、新たな改善課題への取り組みを進めてまいります。