

2019年度（第2四半期）

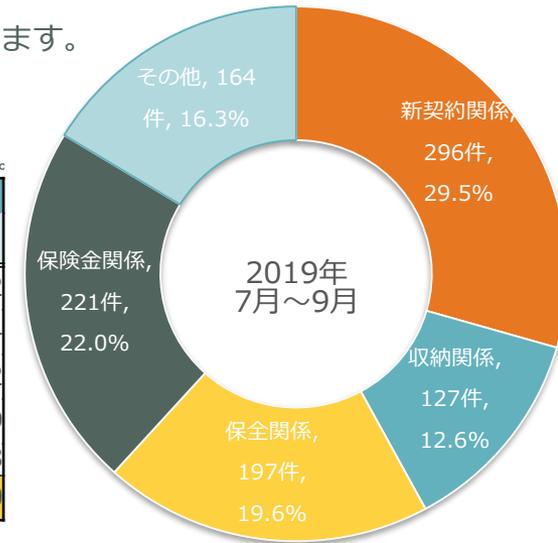
●お客さまの声の定義

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2四半期） お客さまの声受付件数

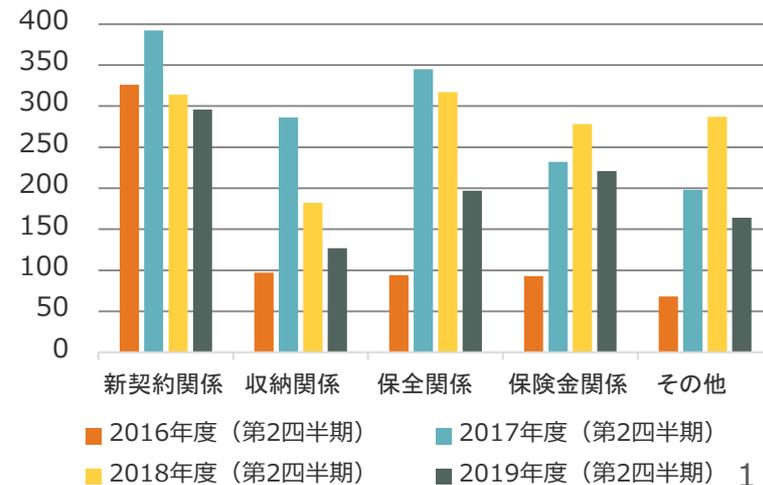
※第一報の受付件数です。

区 分	第2四半期		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)	296	29.5	565	25.2
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	127	12.6	346	15.4
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	197	19.6	430	19.2
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)	221	22.0	514	22.9
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)	164	16.3	389	17.3
合 計	1,005	100.0	2,244	100.0



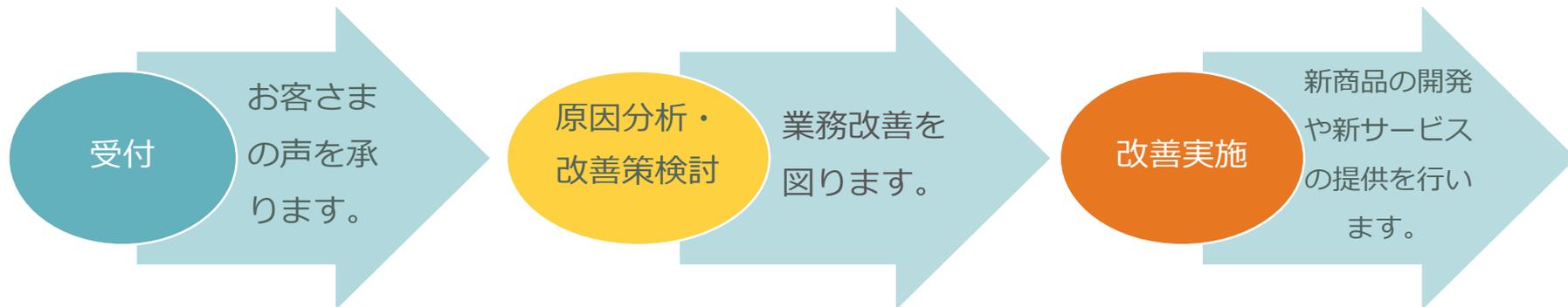
●お客さまの声受付件数の推移（第2四半期）

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	326	48.1	392	27.0	314	22.8
収納関係	97	14.3	286	19.7	182	13.2
保全関係	94	13.9	345	23.7	317	23.0
保険金関係	93	13.7	232	16.0	278	20.2
その他	68	10.0	198	13.6	287	20.8
合 計	678	100.0	1,453	100.0	1,378	100.0



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。