

## 2016年度(第1四半期)

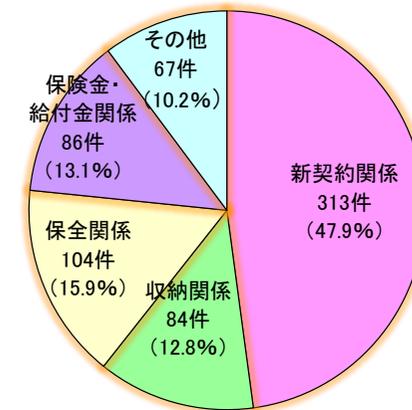
### ●お客さまの声の定義

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。

### ●2016年度(第1四半期) お客さまの声受付件数

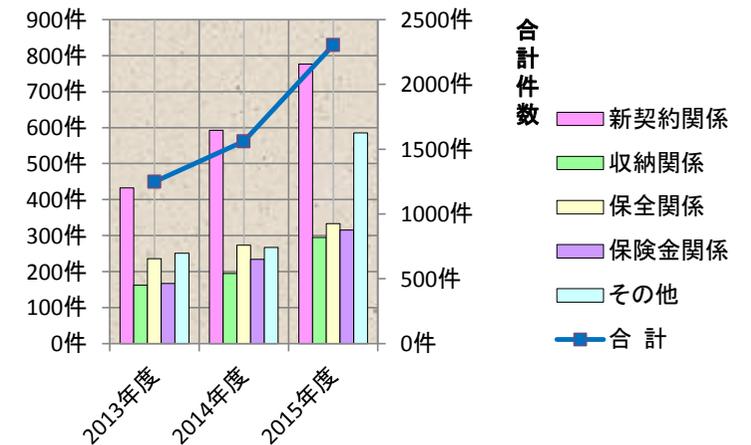
※第一報の受付件数です。

区 分	第1四半期	
	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)	313	47.9
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	84	12.8
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	104	15.9
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)	86	13.1
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	67	10.2
合 計	654	100.0



### ●お客さまの声受付件数の推移

区 分	2013年度		2014年度		2015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	432	34.6	592	37.9	777	33.7
収納関係	162	13.0	195	12.5	295	12.8
保全関係	236	18.9	273	17.5	333	14.4
保険金関係	167	13.4	234	15.0	315	13.7
その他	251	20.1	267	17.1	585	25.4
合 計	1,248	100.0	1,561	100.0	2,305	100.0

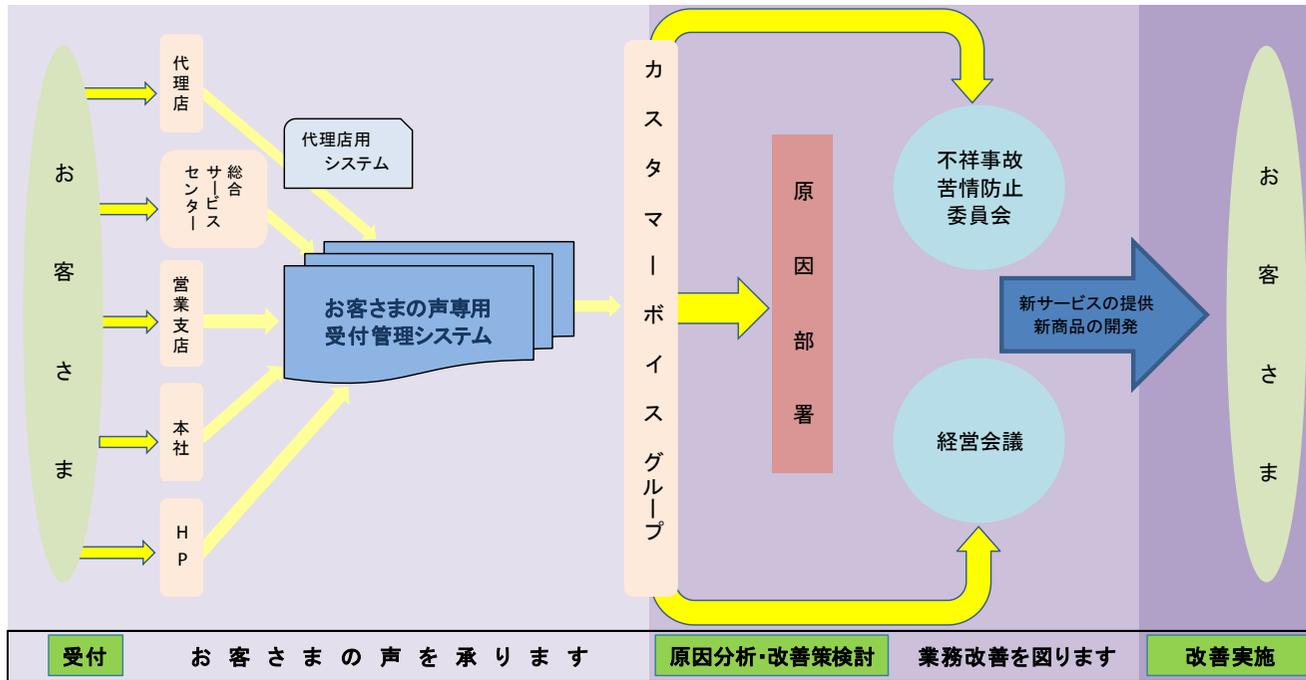


## 【お客さまの声に対する取り組み】

弊社は、総合サービスセンター、支店、代理店等を通じて弊社に寄せられた「お客さまの声」を専用の管理システムに登録することにより、「お客さまの声」を広く収集し一元管理しております。

弊社に寄せられた「お客さまの声」を、担当部署に連携し、早急にお客さま対応を行うとともに、

「お客さまの声」を分析・検証することにより、**新サービスの提供**および**商品開発**といった全社的な改善に努め、経営に活かしてまいります。



※事象により異なります。

## ●お客さまの声に基づいた改善事例

【お客さまの声】

保険証券未着と申し出ているのに、手続き書類に署名捺印が必要となるのは納得できない。

【改善策】

契約日から3ヶ月以内の取扱条件を満たす個人契約について、契約者ご本人からの電話連絡による保険証券再発行・再作成の手続きを開始いたしました。(2016年4月1日開始)