

2017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。

●2017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）	424	33.5
収納関係（保険料のお払込みに関するもの）	220	17.4
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	229	18.1
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）	176	13.9
その他（アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの）	217	17.1
合 計	1,266	100.0

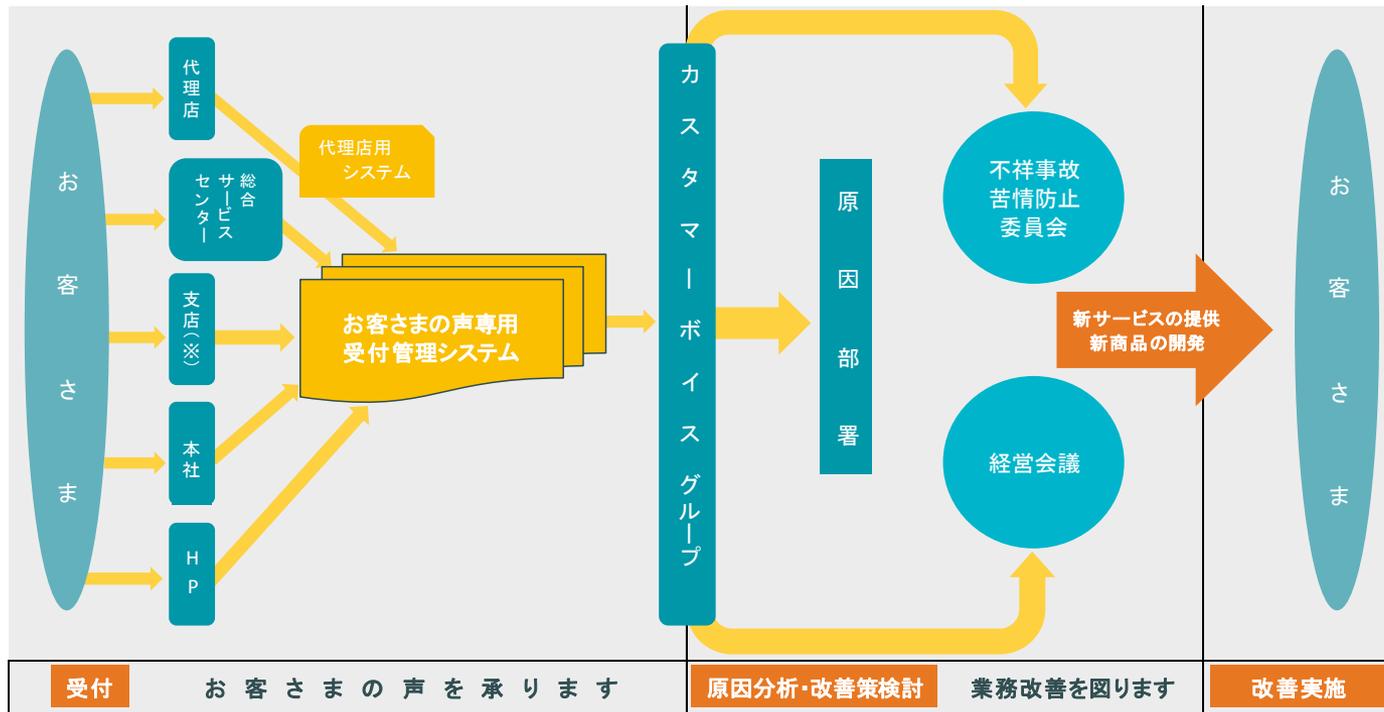


●お客さまの声受付件数の推移

区 分	2014年度		2015年度		2016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	592	37.9	777	33.7	1,397	35.5
収納関係	195	12.5	295	12.8	446	11.3
保全関係	273	17.5	333	14.4	596	15.2
保険金関係	234	15.0	315	13.7	455	11.6
その他	267	17.1	585	25.4	1,036	26.4
合 計	1,561	100.0	2,305	100.0	3,930	100.0



●お客さまの声に対する取り組み



※支店：代理代行業務委託先営業店を含みます。

●お客さまの声に基づいた改善事例

【お客さまの声】

通信販売の申込書において、「不備が出て差し戻された」「記入箇所が多く分かりづらい」という声をいただきました。

【改善策】

お客さまにご記入いただく欄のカラー統一や「申込書」「意向確認書」「告知書」の一体化による署名や捺印の一部削減など、通信販売用の申込書の改定を行いました。