

2017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。

●2017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		2017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)	392	27.0	816	30.0
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	286	19.7	506	18.6
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	345	23.7	574	21.1
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)	232	16.0	408	15.0
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	198	13.6	415	15.3
合 計	1,453	100.0	2,719	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



2017年度（第2四半期）

●お客さまの声に対する取り組み



●お客さまの声に基づいた改善事例

【お客さまの声】

復活手続き書類に同封されている告知書専用封筒が、郵便物なのか代理店・募集人への手渡用か、わかりにくい。

【改善策】

郵便封筒と誤解を招かないよう、告知書専用封筒に郵便物ではない旨の注意文言を追加いたしました。