

2017年度（第3四半期）

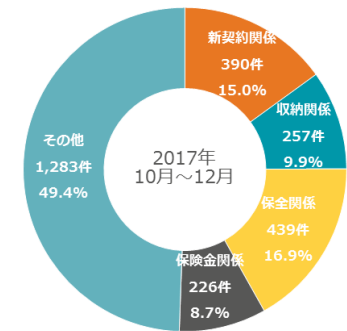
●お客さまの声の定義

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3四半期） お客さまの声受付件数

※第一報の受付件数です。

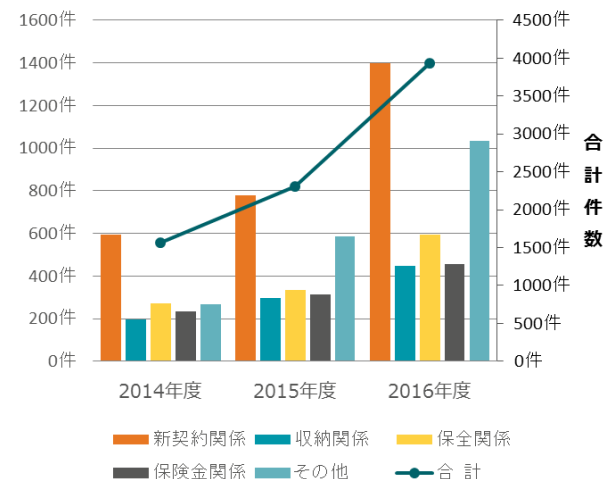
区 分	第3四半期		2017年度累計	
	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)
新契約関係 (ご契約時のお手続きに関するもの)	390	15.0	1,206	22.7
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	257	9.9	763	14.4
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	439	16.9	1,013	19.1
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	226	8.7	634	11.9
その他 (アフターフォロー・保険料控除証明書等に関するもの)	1,283	49.4	1,698	32.0
合 計	2,595	100.0	5,314	100.0



※第3四半期の「その他：1,283件」のうち、1,039件が「保険料控除証明書等に関するもの」です。

●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

●お客さまの声に対する取り組み



●2017年度における取り組み

お客さまの声を受けて改善いたしました

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。

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。

復活手続き書類に同封されている告知書専用封筒が、「郵便用なのか代理店・募集人への手渡用なのか分かりにくい」という声をいただきました。

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記いたしました。

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。