

2018年度（第2四半期）

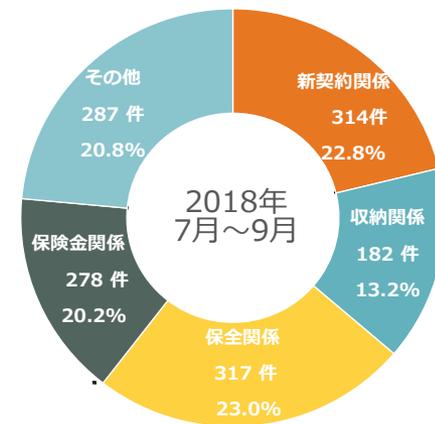
●お客さまの声の定義

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。

●2018年度（第2四半期） お客さまの声受付件数

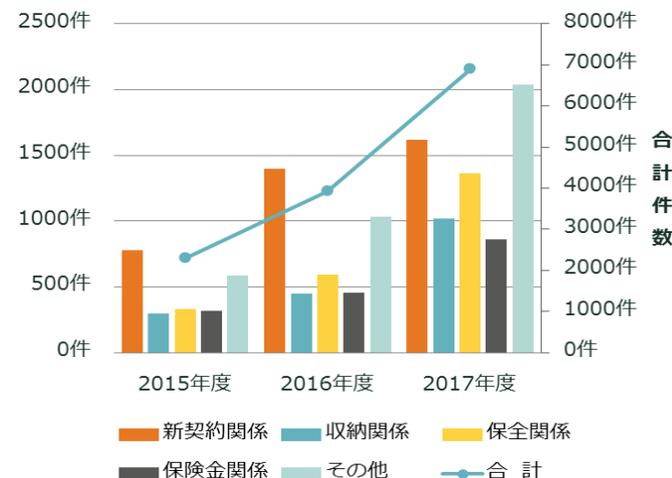
※第一報の受付件数です。

区 分	第2四半期		2018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）	314	22.8	687	21.9
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	182	13.2	447	14.2
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	317	23.0	743	23.7
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）	278	20.2	559	17.8
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）	287	20.8	701	22.3
合 計	1,378	100.0	3,137	100.0



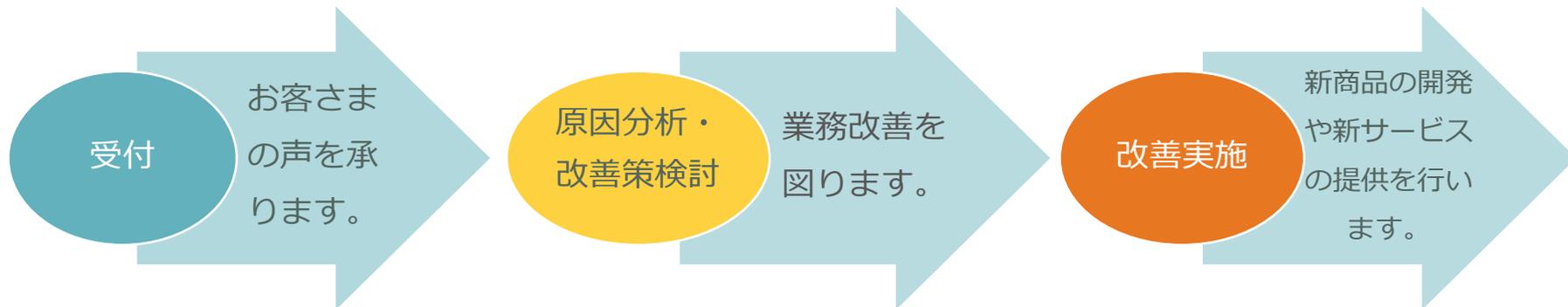
●お客さまの声受付件数の推移

区 分	2015年度		2016年度		2017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	777	33.7	1,397	35.5	1,615	35.5
収納関係	295	12.8	446	11.3	1,018	11.3
保全関係	333	14.4	596	15.2	1,363	15.2
保険金関係	315	13.7	455	11.6	860	11.6
その他	585	25.4	1,036	26.4	2,038	26.4
合 計	2,305	100.0	3,930	100.0	6,894	100.0



2018年度

●お客さまの声に対する取り組み



●2018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

保険金・給付金請求書類の内容や記入方法について「もっと簡単でわかりやすくしてほしい」という声をいただきました。

ご請求いただくお客さまがより簡単でわかりやすく請求いただくため帳票の新設・改訂をおこないました。

※請求書類発送時に保険金・給付金の請求手続きに関するご案内冊子の同封を新たに開始しました。

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。