

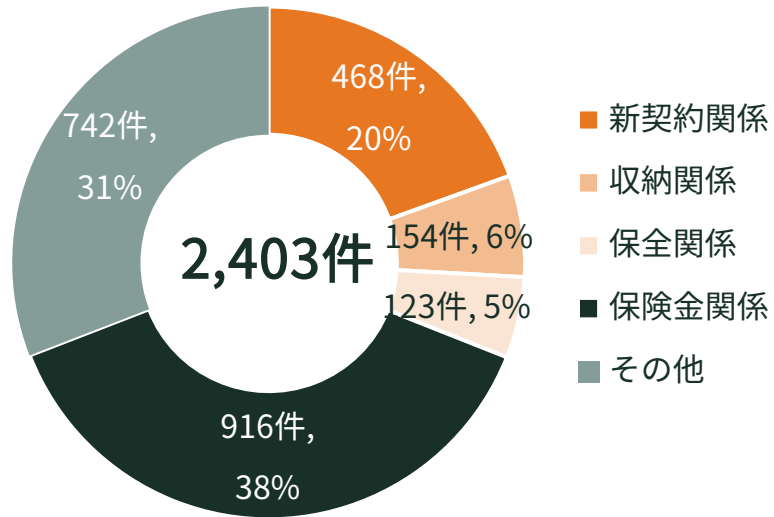
2022年度 第2四半期（7月～9月）

1 お客様の声の定義

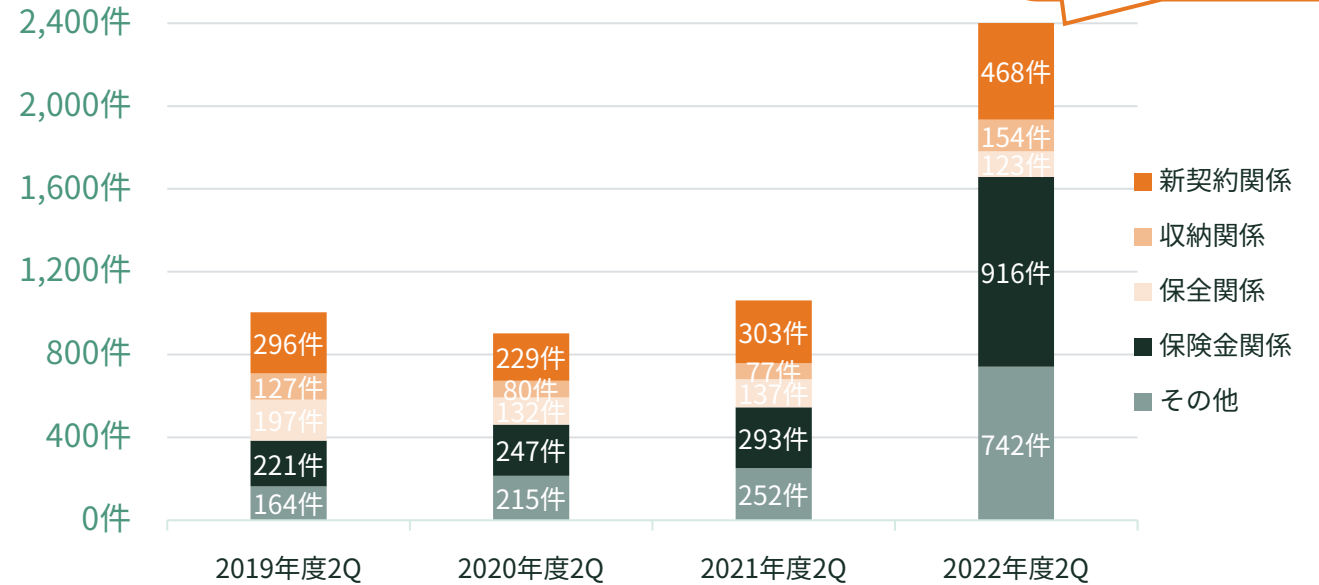
お客さまから寄せられたご不満・ご要望を「お客様の声」と定義しております。



2 お客様の声 受付件数



3 第2四半期比較



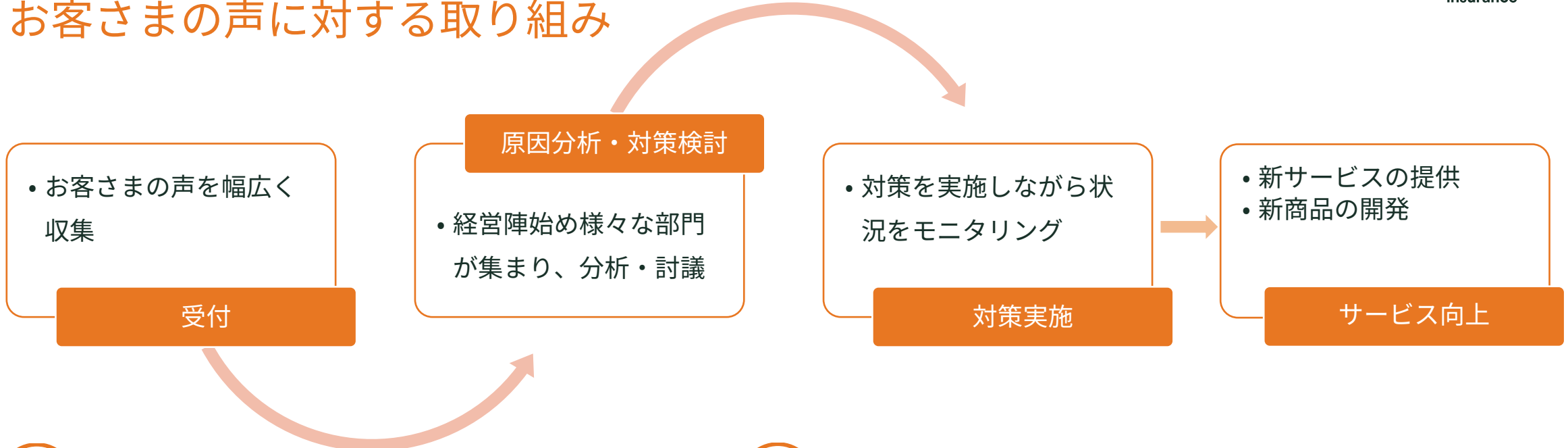
新型コロナウイルス感染に伴う請求数の増加により、「電話が繋がらない」「請求書類が届かない」「給付金の支払が遅い」といったご不満をいただきました。

新契約関係 :ご契約時のお手続きに関するもの
給付金関係 :保険金・給付金のお支払いに関するもの

収納関係 :保険料のお払込みにに関するもの
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

保全関係 :ご契約後の諸手続きに関するもの

お客様の声に対する取り組み



お客様の声

✓ オペレータに繋がるまでの自動音声のガイダンスが長い、わかりにくい！

✓ 新型コロナウイルスの給付金請求をしたいけれど、電話が繋がらない！



取り組み事例

お問合せメニュー（ビジュアルIVR）のサービスを開始しました。スマートフォンなどの画面にガイダンスと同様の内容が表示され、メニューからご希望の要件を素早く簡単に選択できます。

新型コロナウイルス給付金請求書類発送受付の簡易型専用入力ページを新設しました。ホームページでは24時間ご依頼を受け付けています。

今後もお客様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。