

2024年度 第3四半期 (2024年10月～12月)

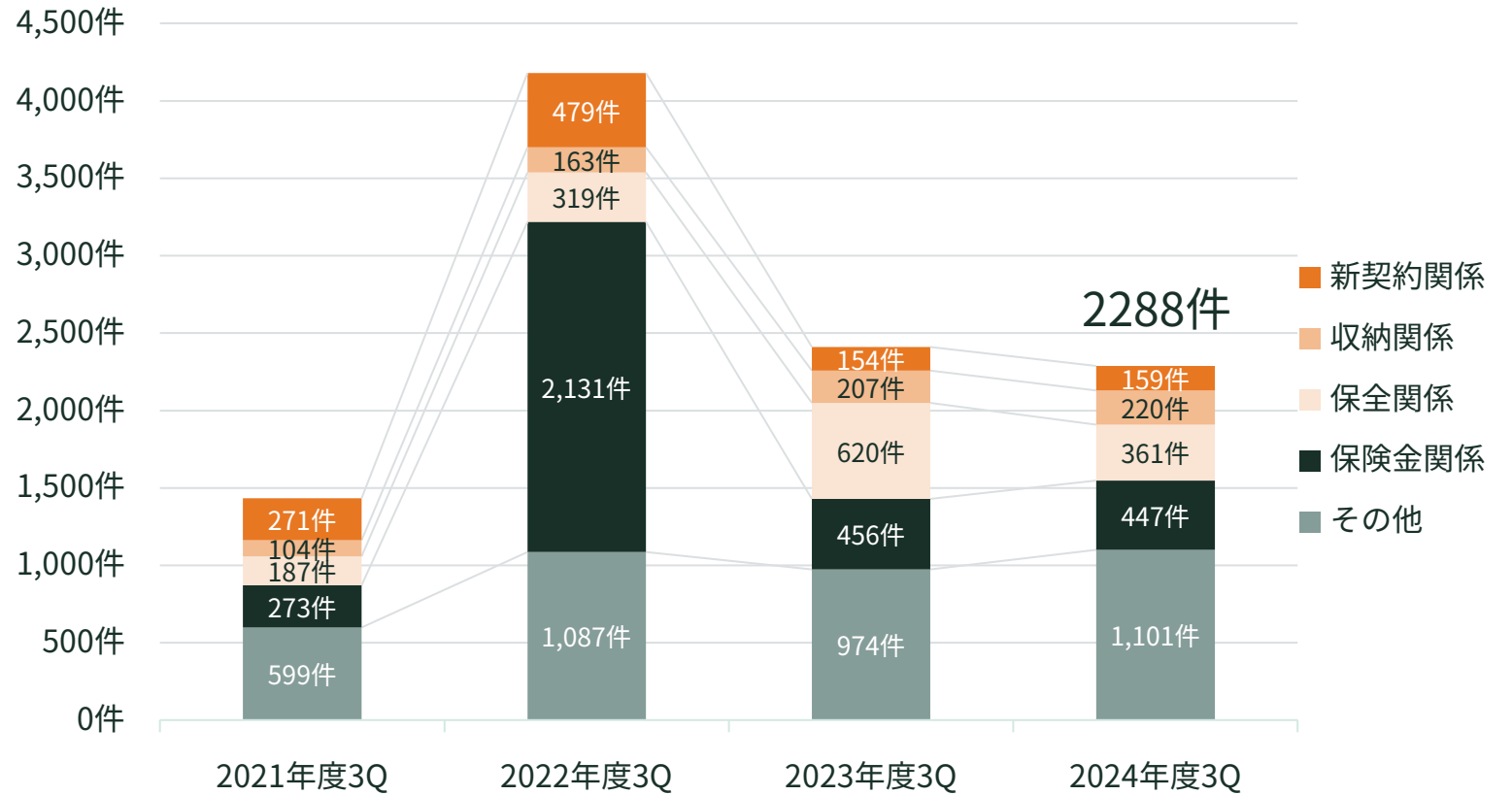
1 お客様の声の定義

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

第3四半期 お客様の声受付件数



新契約関係 :ご契約時のお手続きに関するもの
 保険金関係 :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



取り組み事例

その他	<ul style="list-style-type: none"> ✓ コールセンターのガイダンスがわかりにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客様からの声をもとに、適宜、修正を重ね、お客様がスムーズに目的達成できるよう日々取り組んでいます。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ✓ チャットボットの回答の表記がおかしい 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客様がチャットボットに照会された内容を確認し、より便利にご利用いただけるツールを目指してメンテナンスを行っています。

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。