

2023年度 第2四半期（2023年7月～9月）

1

お客様の声の定義

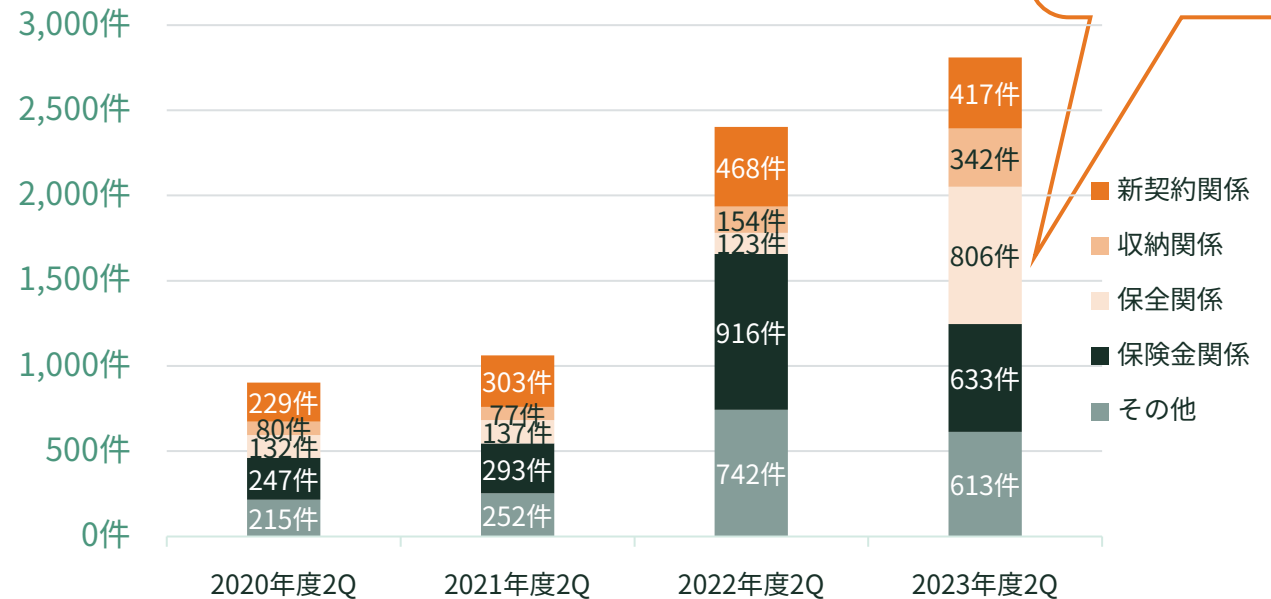
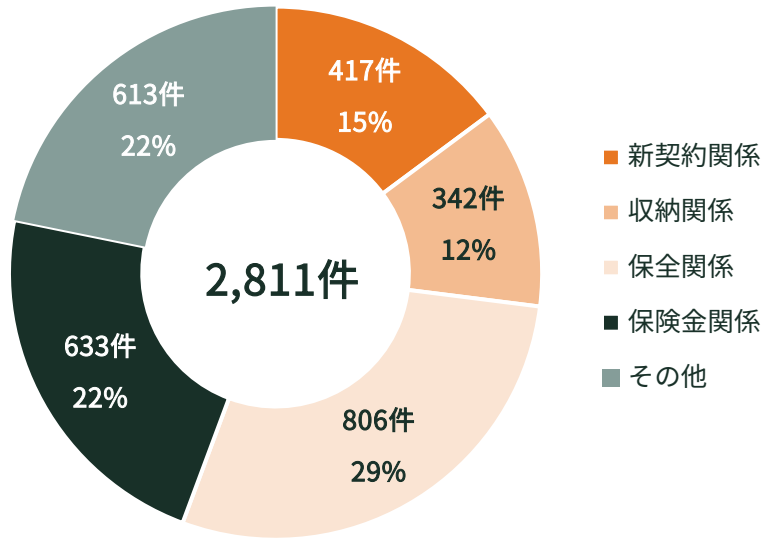
お客さまから寄せられたご不満・ご要望を「お客様の声」と定義しております。



2

第2四半期

お客様の声受付件数



収納関係、
保全関係では
HPでの各種手続き変更時
における「操作性」
への声が寄せられました。

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

<p>コールセンター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 十分に対応してもらえなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客様の声を元に、コールセンタースタッフへフィードバックをおこない、必要に応じて改善をおこなっています。
<p>保全・収納</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ホームページでの手続きに必要な本人確認証の撮影がうまくできない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 斜め撮影時のオートフォーカス機能の導入し、自動で撮影される機能を追加しました。 ✓ HPのお手続き後、アンケートを行い、お客様の満足度を確認することで、サービスの改善状況を追跡可能としました。
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ カスタマーエクスペリエンスの向上に向けて、社内でCXアンバサダーをアサインし、お客様の声について様々な視点で改善を促進できるような仕組みをスタートさせています。

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。