

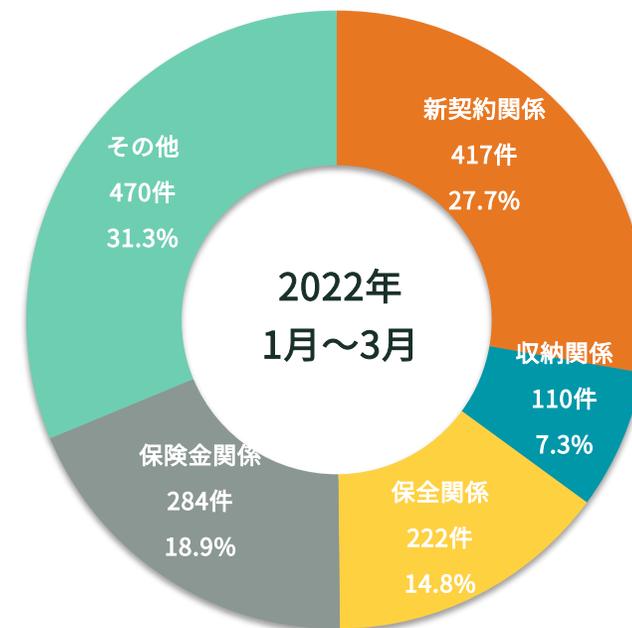
2021年度（第4四半期）

●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。

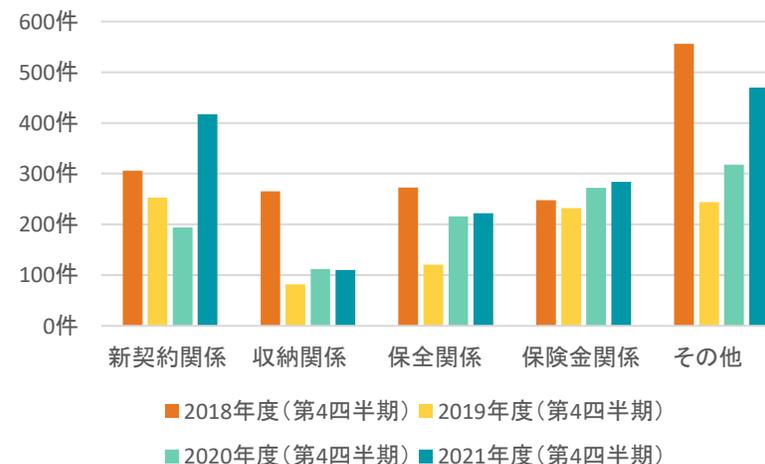
●2021年度（第4四半期） お客さまの声受付件数

区 分	第4四半期		2021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）	417	27.7	1,309	25.7
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	110	7.3	382	7.5
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	222	14.8	655	12.8
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）	284	18.9	1,170	22.9
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）	470	31.3	1,584	31.1
合 計	1,503	100.0	5,100	100.0

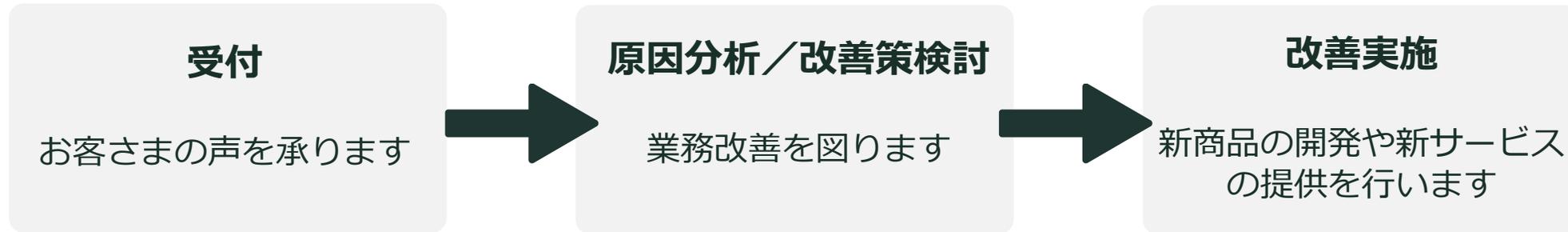


●お客さまの声受付件数の推移（第4四半期）

区 分	2018年度		2019年度		2020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	306	18.6	253	27.1	194	17.4
収納関係	265	16.1	82	8.8	112	10.1
保全関係	273	16.6	121	13.0	216	19.4
保険金関係	248	15.0	232	24.9	272	24.5
その他	556	33.7	244	26.2	318	28.6
合 計	1,648	100.0	932	100.0	1,112	100.0



●お客さまの声に対する取り組み



●これまでの取り組み

✓ショートメッセージサービス（SMS）配信による失効フォローの運用開始

失効フォローとして従来は電話にて復活の案内を行っておりましたが、携帯電話番号のご登録のあるご契約者さまには、SMS配信にて失効のお知らせを行う運用を開始いたしました。これにより、お客さまのご都合の良い時間帯にご確認いただけるようになりました。

✓電話完結による「全部解約」の取扱開始

お客さまの利便性向上および代理店での保全対応の負荷軽減を目指し、「全部解約」について、電話完結による請求手続きの取扱を開始いたしました。

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。