

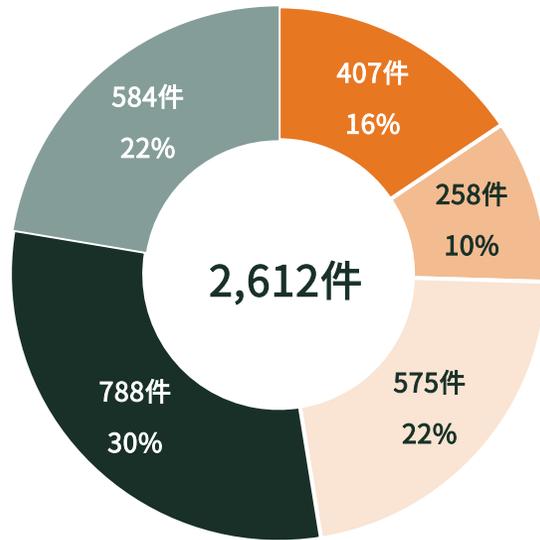
2022年度 第4四半期（2023年1月～3月）

1 お客様の声の定義

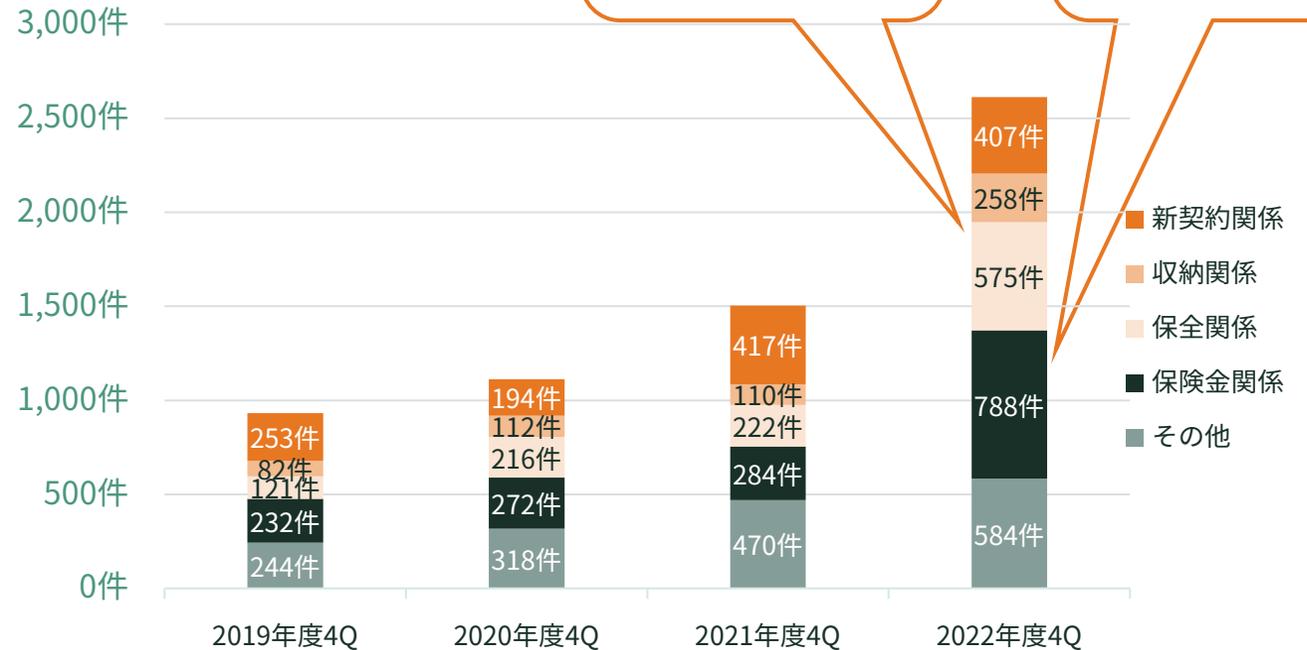
お客さまから寄せられたご不満・ご要望を「お客様の声」と定義しております。



2 第4四半期 お客様の声受付件数



- 新契約関係
- 収納関係
- 保全関係
- 保険金関係
- その他



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。

保険金関係では
新型コロナウイルス感染症
の拡大に伴う請求数の増加
により、「支払いまでに
時間がかかる」という声
が多く寄せられました。

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

- ✓ 給付金の支払いが遅い。請求書を送付したが何も連絡がない。
- ✓ Webなど、郵送以外で手続きできるようにしてほしい。
- ✓ 診断書の取り付けに時間とお金がかかる。

取り組み事例

- ①保険金・給付金書類受付時とお支払い後、携帯電話番号ご登録の個人のお客様*に**ショートメッセージサービス（SMS）によるお知らせ**を行っています。（*一部のご契約者さま除く）
また、お支払いが遅くなったお客様に、お電話での**フォローコール**を行っています。
- ②2022年12月より開始した、新型コロナ請求のWeb手続きについて、**新型コロナ以外のご請求においても**、お手続きいただけるよう準備を進めています。
- ③診断書を取り付けるご負担を軽減するため、**2023年4月より取付のルールを緩和**いたしました。

- ✓ HPで解約手続きをしたが、銀行の支店名がでてこない。（保全関係より）
- ✓ 証券再発行をしたかったが、本人確認証の撮影がうまくできなかった。（保全関係より）

- ①支店名候補の表示がテキスト入力では自動で行われないため、ボタンを押下しないと表示されません。
ボタン押下をしないで、支店名を文字入力候補リストを表示させる変更を実施いたしました。
- ②本人確認証の撮影では、特に斜め撮影は難しいとお声により、**斜め撮影時のオートフォーカス機能の導入**を実施いたしました。

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。