

2023年度 第1四半期(2023年4月~6月)

1

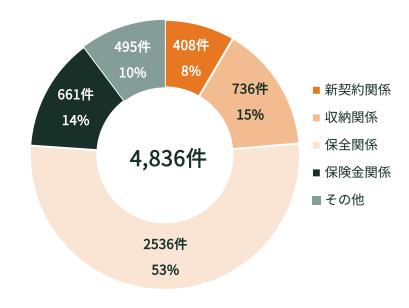
お客さまの声の定義

お客さまから寄せられた**ご不満・ご要望**を「お客さまの声」と定義しております。



2

第1四半期 お客さまの声受付件数



5,000件 408件 4,500件 736件 4,000件 3,500件 ■新契約関係 3,000件 ■収納関係 2,500件 2,536件 保全関係 2,000件 ■ 保険金関係 1,500件 ■その他 1,000件 242件 139年 318件 410件 661件 500件 267件 320件 676件 331件 0件 2020年度1Q 2021年度10 2022年度10 2023年度1Q

収納関係、

保全関係では

における<mark>「操作性」</mark> への声が寄せられました。

HPでの各種手続き変更時

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



お客さまの声に対する取り組み



保

険金

お客さまの声



取り組み事例

寄せないといけない

✓ 初回のご連絡時に今後の治療計画をお伺いし、2回目以降 は当社から請求書を複数回分を送付、もしくはホームペー ジから請求書をダウンロードしていただけるようにし、お 客さまの煩わしさを軽減いたしました。(2023年6月)

✓ 診断書取り寄せに、手間と費用がかかる。 領収証などで請求できるようにしてほしい

✓ 抗がん剤治療の都度、電話して請求書を取り

✓ 領収書や診療明細書でご請求いただける範囲を入院・手術 いずれのケースも拡大いたしました。(2023年4月)

保全・収納

✓ 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 ✓ 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。

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。