

2023年度 第1四半期（2023年4月～6月）

1

お客様の声の定義

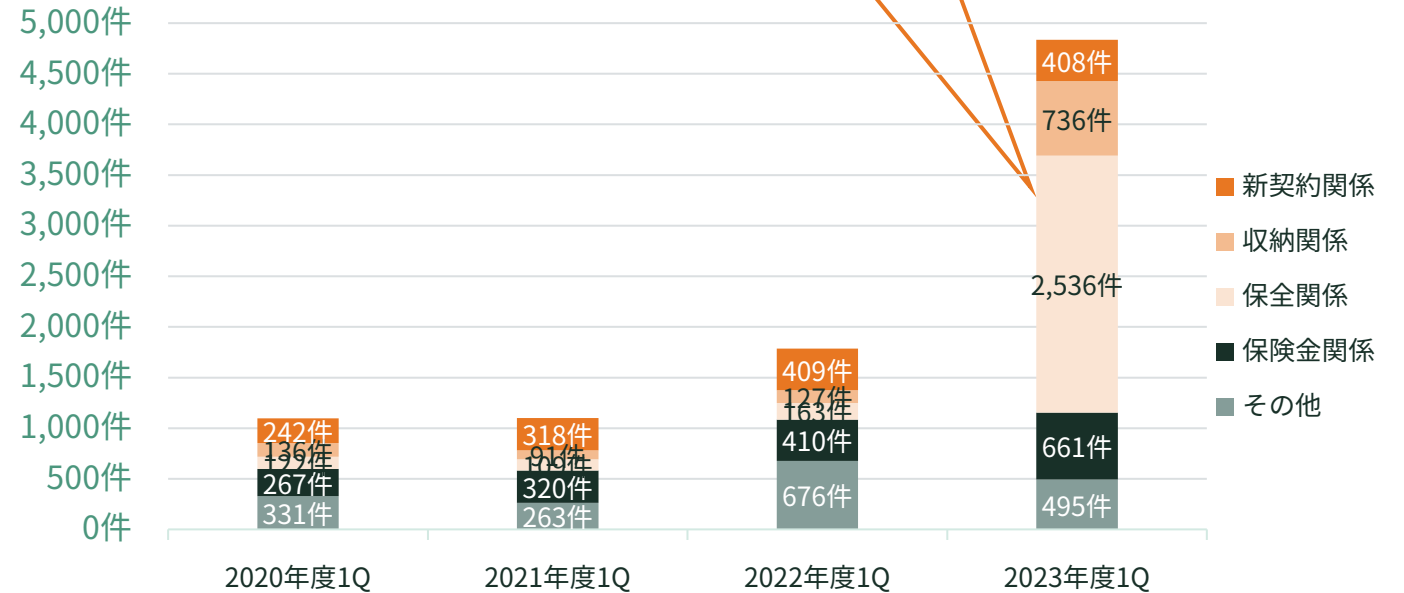
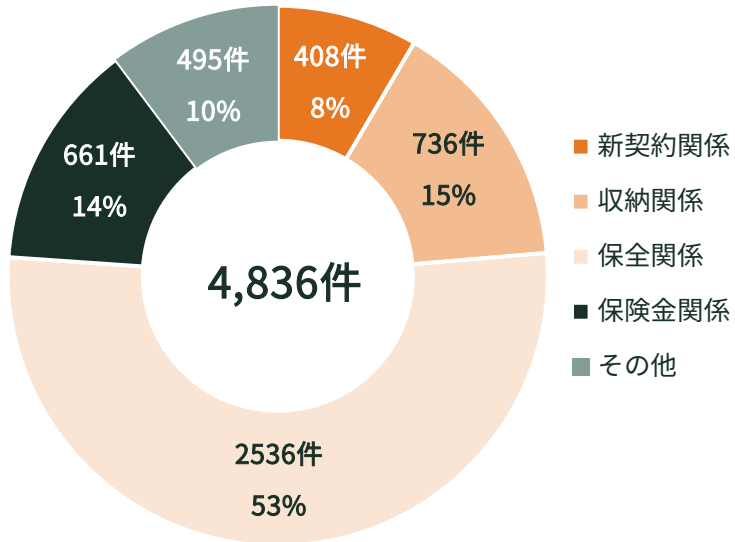
お客さまから寄せられたご不満・ご要望を「お客様の声」と定義しております。



2

第1四半期

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

保険金	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 抗がん剤治療の都度、電話して請求書を取り寄せないといけない 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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、お客様の煩わしさを軽減いたしました。（2023年6月）
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<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。

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。