

# 2022年度 第3四半期（10月～12月）

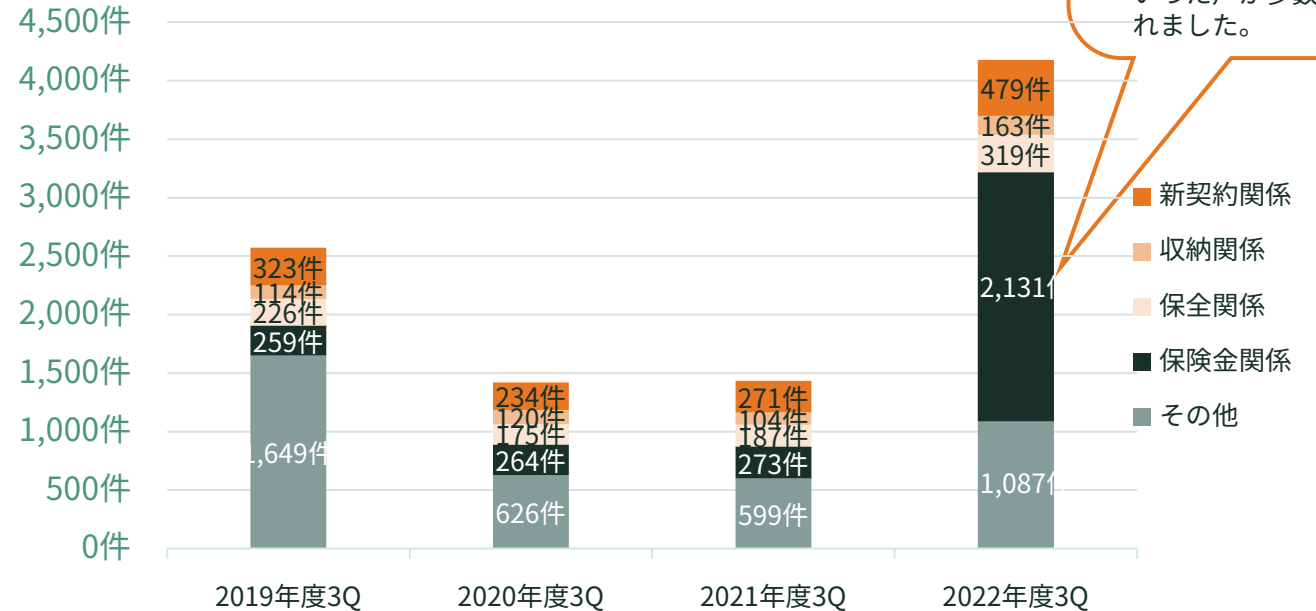
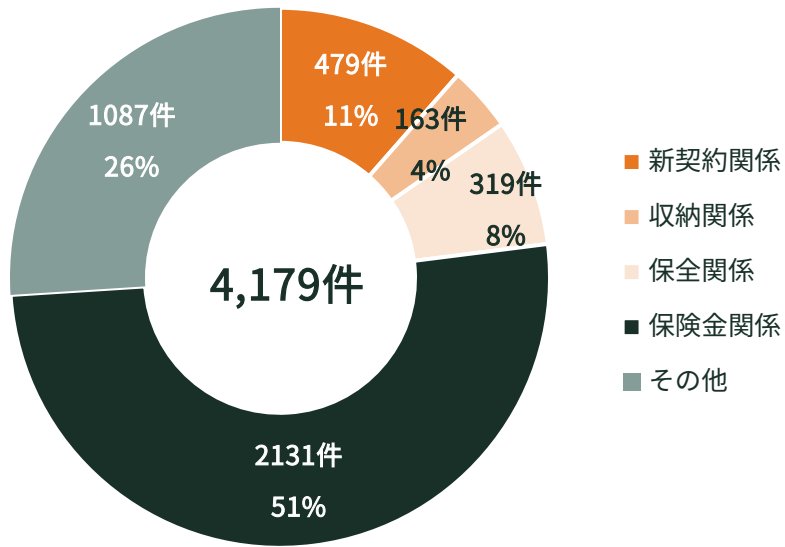
## 1 お客様の声の定義

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3四半期 お客様の声受付件数



新型コロナウイルス感染拡大に伴う請求数の増加により、「電話が繋がらない」、「請求してから連絡がなく状況がわからない」、「給付金の支払が遅い」といった声が多数寄せられました。

新契約関係 :ご契約時のお手続きに関するもの  
給付金関係 :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

✓ コールセンターに電話が繋がらない！

コールセンターへの電話が集中しないよう、ホームページで完結またはホームページから請求できる保全手続き（改正、住所変更、クレカ変更など）を拡大しました。これにより、書類の取り寄せや返送の手間がなくなり、いつでもお手続き可能になっています。

✓ 保険金・給付金請求をしてから、なにも連絡がなく受付されているのか不安。

請求書類の受付後および保険金・給付金お支払い後は、携帯電話番号の登録のある個人のお客様\*にショートメッセージサービス（SMS）によるお知らせを開始しました。（\*一部のご契約者さま除く）

✓ 給付金の支払いが遅い！

新型コロナ請求とそれ以外の請求を分けて、お支払の対応をおこなう事でプロセスを最適化しお支払期間の短縮をおこないました。

新型コロナ請求については、年末よりWeb完結の請求が可能になりました。これにより書類のやり取りがなくなり全体的なお支払期間の短縮につなげることができました。

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。