

2020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。

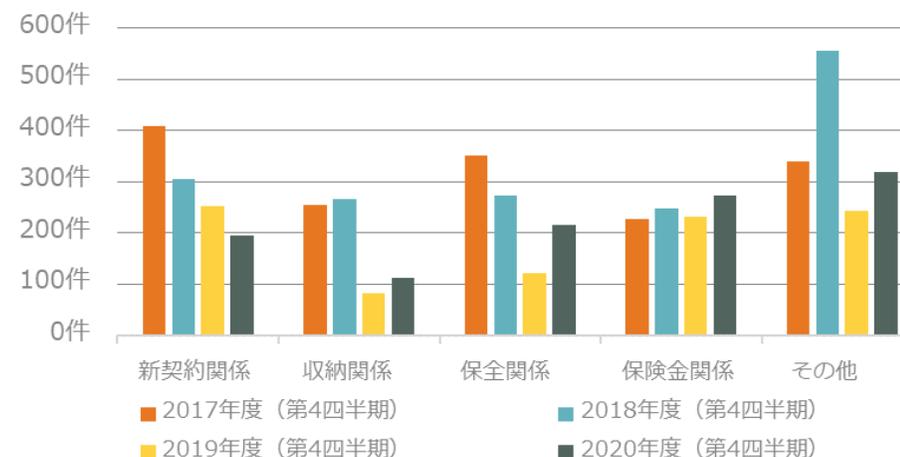
●2020年度（第4四半期） お客さまの声受付件数

区 分	第4四半期		2020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）	194	17.4	899	19.8
収納関係（保険料のお払込みに関するもの）	112	10.1	448	9.9
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	216	19.4	645	14.2
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）	272	24.5	1,050	23.2
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）	318	28.6	1,490	32.9
合 計	1,112	100.0	4,532	100.0

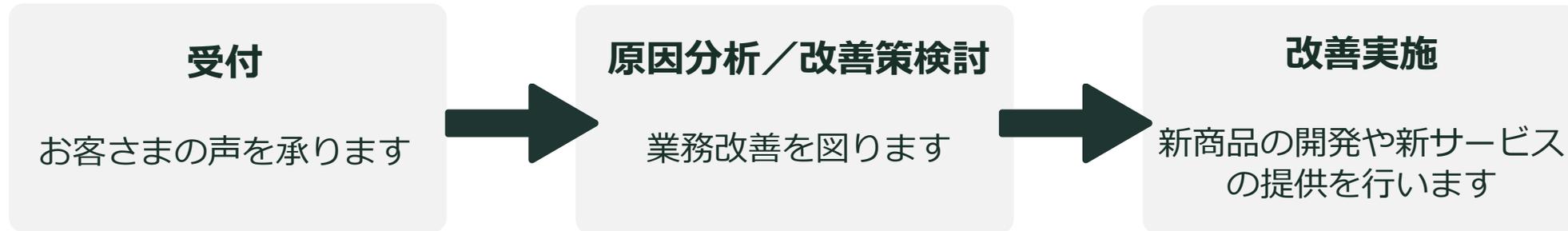


●お客さまの声受付件数の推移（第4四半期）

区 分	2017年度		2018年度		2019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	409	25.9	306	18.6	253	27.1
収納関係	255	16.1	265	16.1	82	8.8
保全関係	350	22.2	273	16.6	121	13.0
保険金関係	226	14.3	248	15.0	232	24.9
その他	340	21.5	556	33.7	244	26.2
合 計	1,580	100.0	1,648	100.0	932	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

✓カスタマーエクスペリエンス部の新設

我々の保険商品およびそれに付随するサービスを通じて、お客さまにより質の高い体験価値を提供する為、カスタマーエクスペリエンス部を新設しました。当社におけるお客さまの声を集約し、経営陣を始め関連部門と連携しながら全社一丸となって、継続的に改善を行いお客さまへ今以上の顧客体験の提供実現を目指します。

✓お客さま満足度調査の開始

Medalliaというアンケートシステムを導入し、ご契約の成立後やコールセンターへのお問合せ後、保険金/給付支払い後の一部お客さまに対して満足度調査*を開始しました。様々なタッチポイントから積極的にお客さまの声を収集させていただくことで、カスタマーエクスペリエンスの向上を目指します。

*保険金/給付金支払い後はネットプロモータースコア(NPS)調査をおこなっています

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。