

2023年度 第3四半期 (2023年10月～12月)

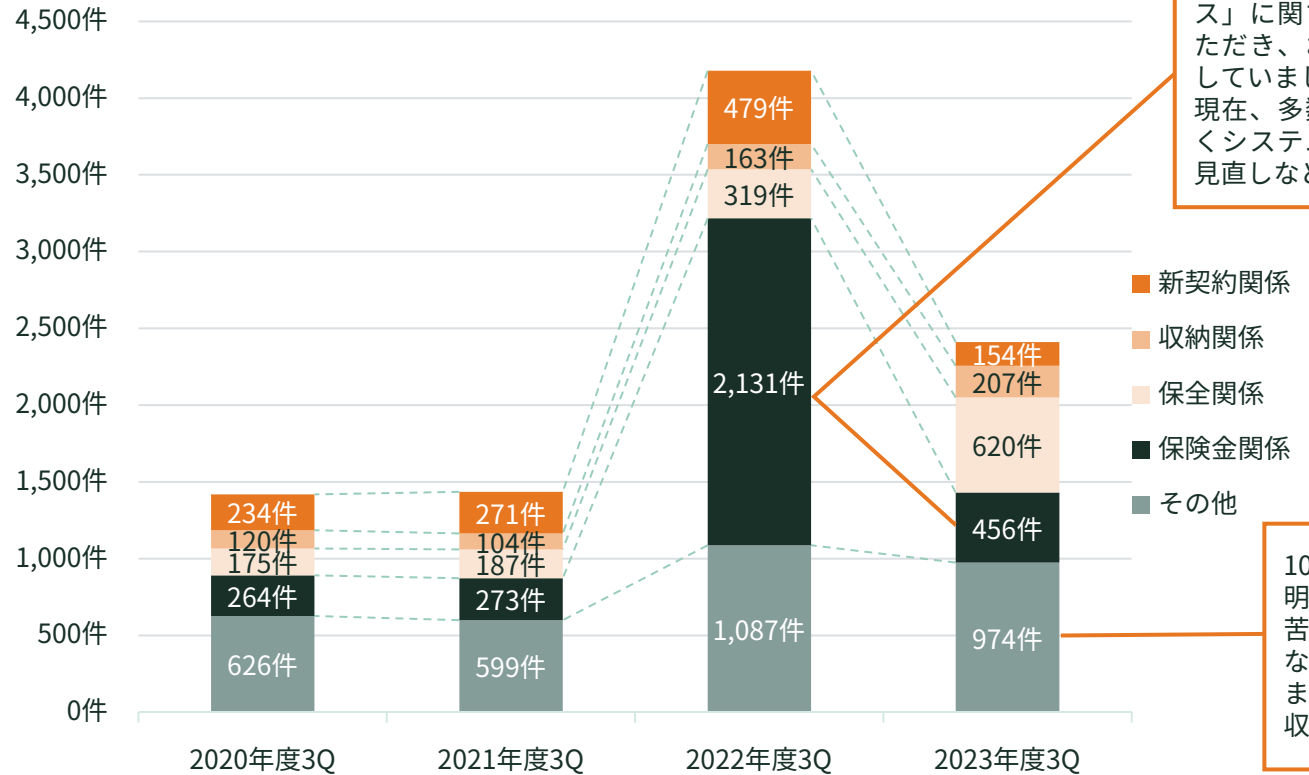
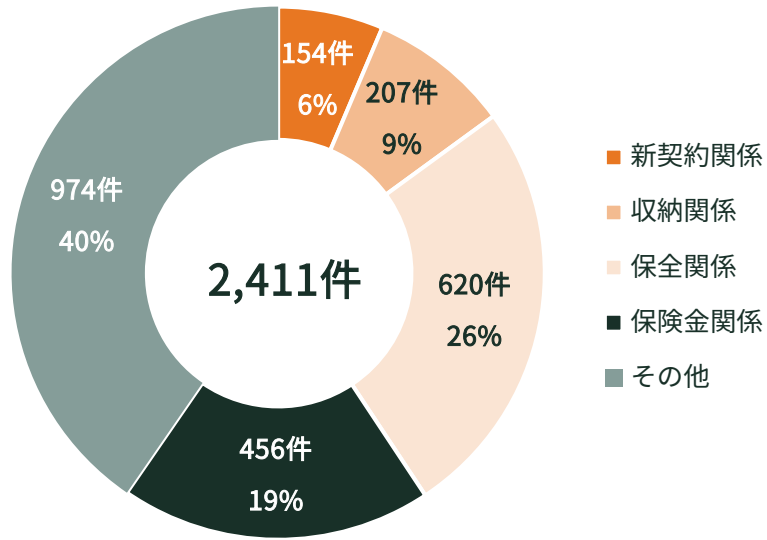
1 お客様の声の定義

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



昨年は、「新型コロナウイルス」に関する多数のご請求をいただき、お支払いの遅延が発生していました。現在、多数のご請求に対応すべくシステムの導入や体制構築の見直しなどを行っています。

10月をピークに、控除証明書やOmne*に関する苦情、電話が繋がらないなどの声が多数寄せられましたが、12月にかけて収束しました。

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

*Omne(オムニ)とは、FWDグループが提供する新しいライフスタイルアプリです。



取組み事例



お客さまアンケートコメント

Omne by FWD 新機能の追加

FWDグループが提供するスマートフォンアプリの「Omne（オムニ） by FWD」上で、次の保険契約のお手続きが可能になりました。これにより、24時間いつでも、スマートフォンからお手続きいただけます。

- ✓ 住所変更
- ✓ 電話番号変更
- ✓ クレジットカード変更
- ✓ 契約者改姓
- ✓ 受取人変更
- ✓ 控除証明書再発行
- ✓ 解約

- ✓ 初めて使いましたが、すぐに手続き出来ました。
- ✓ 簡単に手続きできました。ありがとうございます。
- ✓ アプリで各種の変更が出来るのは助かります。

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組みを進めてまいります。