

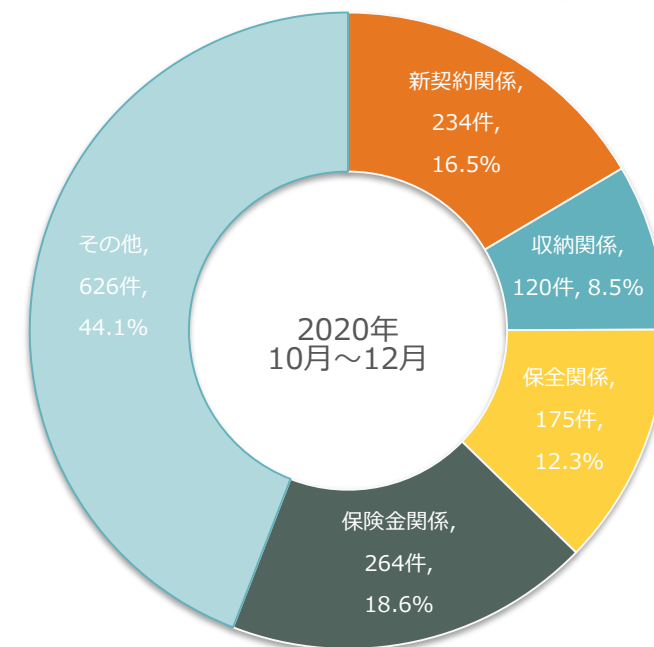
2020年度（第3四半期）

●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。

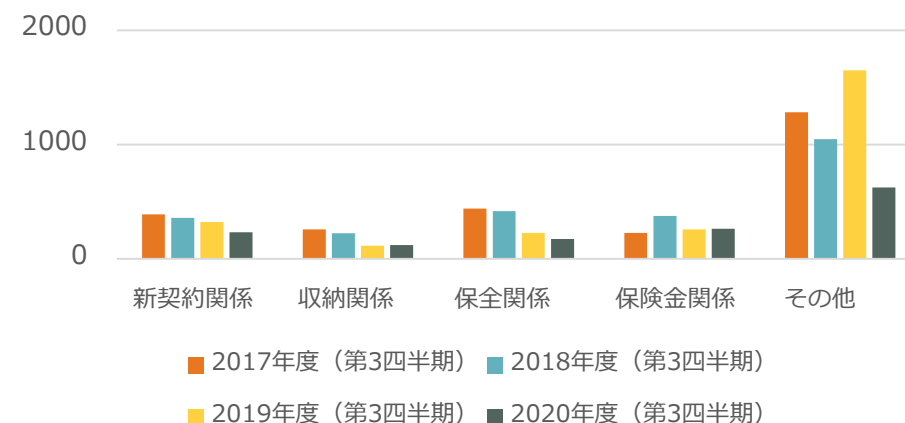
●2020年度（第3四半期） お客さまの声受付件数

区 分	第3四半期		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）	234	16.5	705	20.6
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	120	8.5	336	9.8
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	175	12.3	429	12.5
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）	264	18.6	778	22.7
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）	626	44.1	1,172	34.3
合 計	1,419	100.0	3,420	100.0

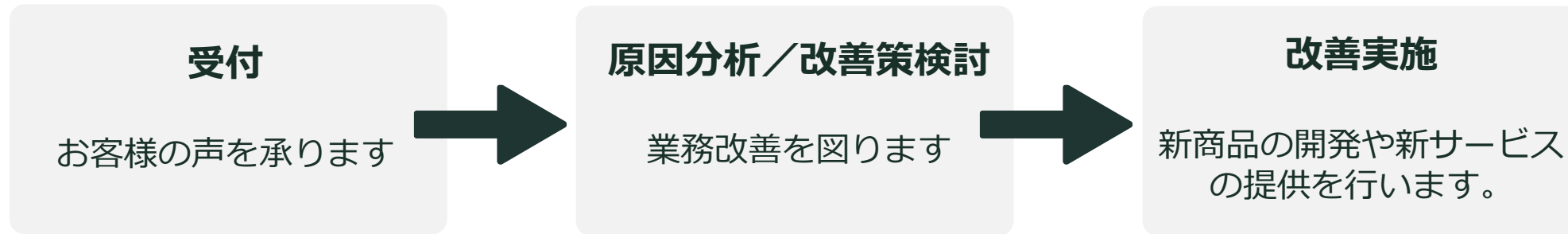


●お客さまの声受付件数の推移（第3四半期）

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	390	15.0	360	14.9	323	12.6
収納関係	257	9.9	225	9.3	114	4.4
保全関係	439	16.9	417	17.2	226	8.8
保険金関係	226	8.7	375	15.5	259	10.1
その他	1,283	49.4	1,047	43.2	1,649	64.1
合 計	2,595	100.0	2,424	100.0	2,571	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

お客さまの声を受けて改善いたしました。一例を紹介します。

当社ホームページについて、「1ページ内に情報が多く、どこを見たら良いか分かりにくい」、「目的のページにたどり着くまでに時間がかかる」という声をいただいております。

2020年12月25日よりホームページをリニューアルし、快適にホームページをご利用いただくため、以下の取り組みを実施いたしました。

- ・お客様お一人お一人のご要望に沿ったご案内ができるよう、チャットボット機能を追加。
- ・目的を持ってご訪問いただいたお客様が、目的のページにすぐ遷移できるよう、検索機能を追加。

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。