

2024年度 第1四半期（2024年4月～6月）

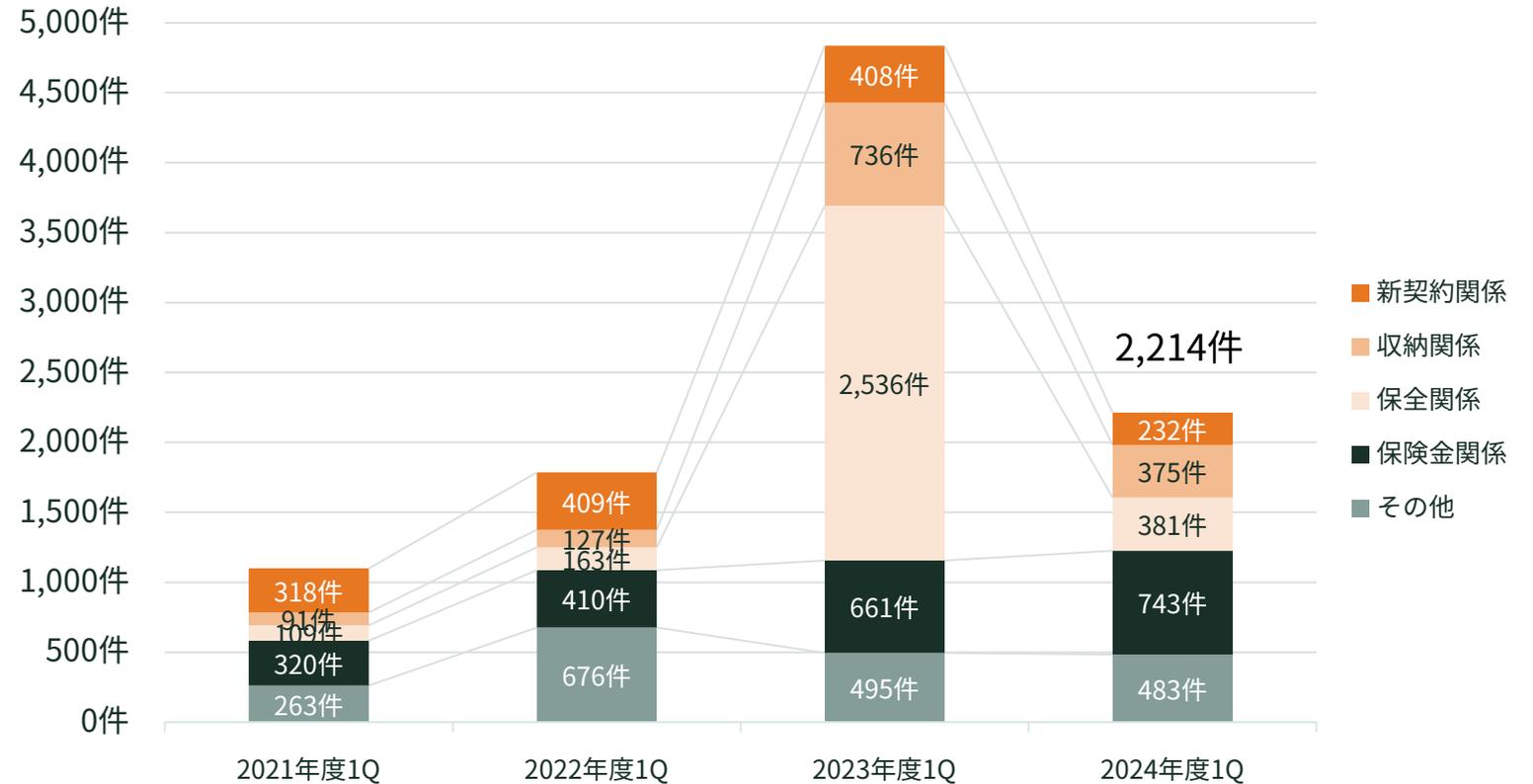
1 お客様の声の定義

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



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

<p>保険金・給付金</p>	<p>✓ 請求から支払いまでに時間と手間がかかる。</p>	<p>✓ Omne（オムニ）*スピード支払いの対象かを判定するツールをホームページに掲載しました。Omneスピード支払いの対象となる医療保険の請求の場合、お手続き完了から“最短数秒”でお支払いまで完了します。また、Omneスピード支払いの請求対象に外来手術を追加し、利便性を高めました。</p>
<p>新契約</p>	<p>✓ 申込書類の手続きが煩雑。間違えた箇所のやり直しが面倒。</p>	<p>✓ 不備のある申込書類の解消基準を緩和し、お客様の負担を減らしました。</p>

*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。

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。