

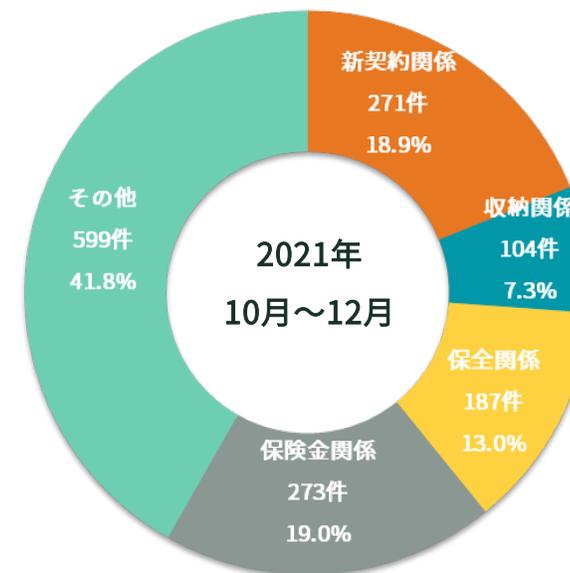
# 2021年度（第3四半期）

## ●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。

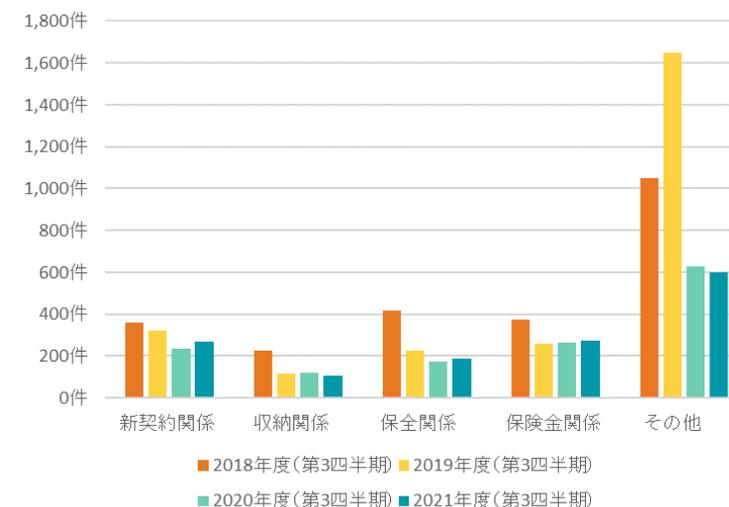
## ●2021年度（第3四半期） お客さまの声受付件数

区 分	第3四半期		2021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）	271	18.9	892	24.8
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	104	7.3	272	7.6
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	187	13.0	433	12.0
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）	273	19.0	886	24.6
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）	599	41.8	1,114	31.0
合 計	1,434	100.0	3,597	100.0

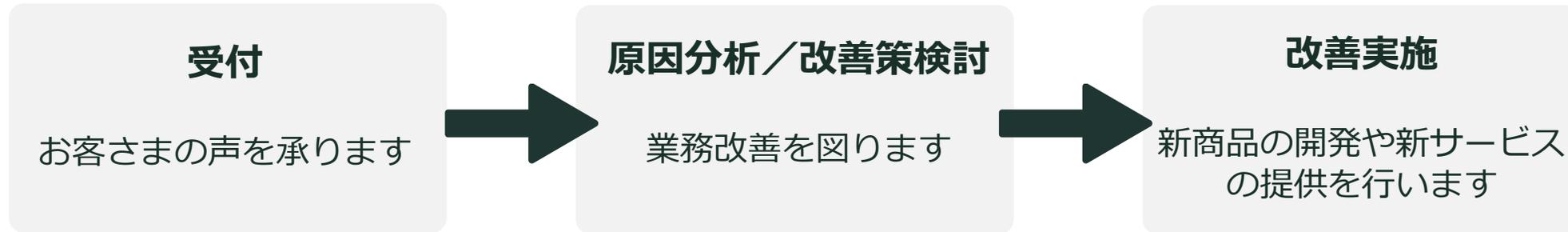


## ●お客さまの声受付件数の推移（第3四半期）

区 分	2018年度		2019年度		2020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	360	14.9	323	12.6	234	16.5
収納関係	225	9.3	114	4.4	120	8.5
保全関係	417	17.2	226	8.8	175	12.3
保険金関係	375	15.5	259	10.1	264	18.6
その他	1,047	43.2	1,649	64.1	626	44.1
合 計	2,424	100.0	2,571	100.0	1,419	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

### ✓保全手続き時の必要書類のシンプル化

お客さまの利便性を向上するため、保全手続き時の必要書類の見直しを行いました。提出書類の基準金額を緩和し、本人確認書類として認められる書類を平易化することで、お客さまに書類を準備頂く際のご負担軽減に努めています。

### ✓新たな付帯サービス「FWD Care(FWDケア)」の開始

がん保険・医療保険の被保険者さまのうち、対象疾患（がん（上皮内新生物を含む）・心疾患・脳血管疾患・糖尿病）の保険金・給付金を受け取られた方を対象に、困ったときに相談できるコンシェルジュ（看護師）サービスを新たに開始しました。各分野の専門家と話をすることで、お客さまの様々なお悩みにお応えします。

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。