

2023年度 第4四半期（2024年1月～3月）

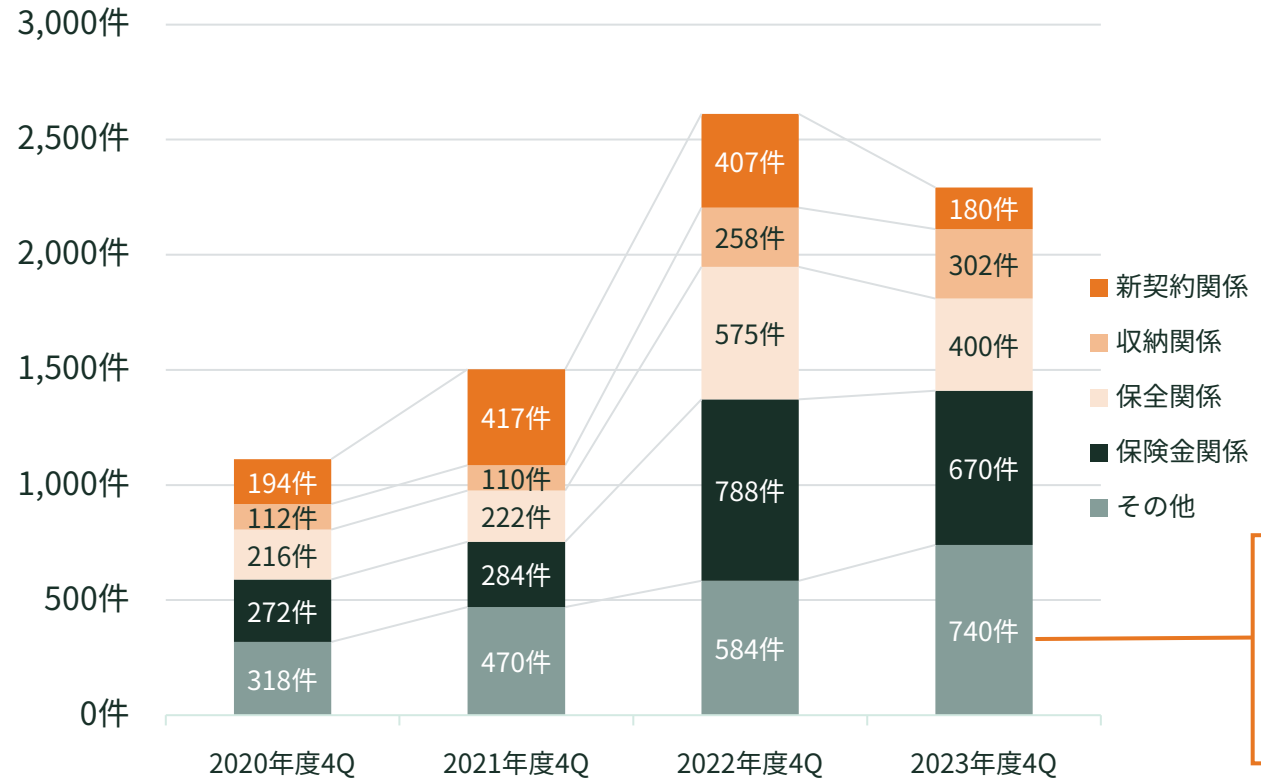
1 お客様の声の定義

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4四半期 お客様の声受付件数



保険金給付金お手続きに際し、2月は「電話が繋がらない」、3月は「請求書が届かない、遅い」などの声が一時的に増加しました。

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

お客様の声に対する取り組み



お客様の声



取り組み事例

保険金・給付金	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 診断書を取得するのに時間や費用がかかる。診療明細書か領収書でも請求できるようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 医療保険の給付金請求において、診断書が不要の簡易請求の取扱い範囲を30%から60%に拡大しました。
保険金・給付金	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 給付金請求を送付してからの支払いまでが遅い。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Omne（オムニ）*で給付金請求できる機能を追加しました。条件を満たせば請求完了から最短数秒でお振込みまで完了します。

*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。