

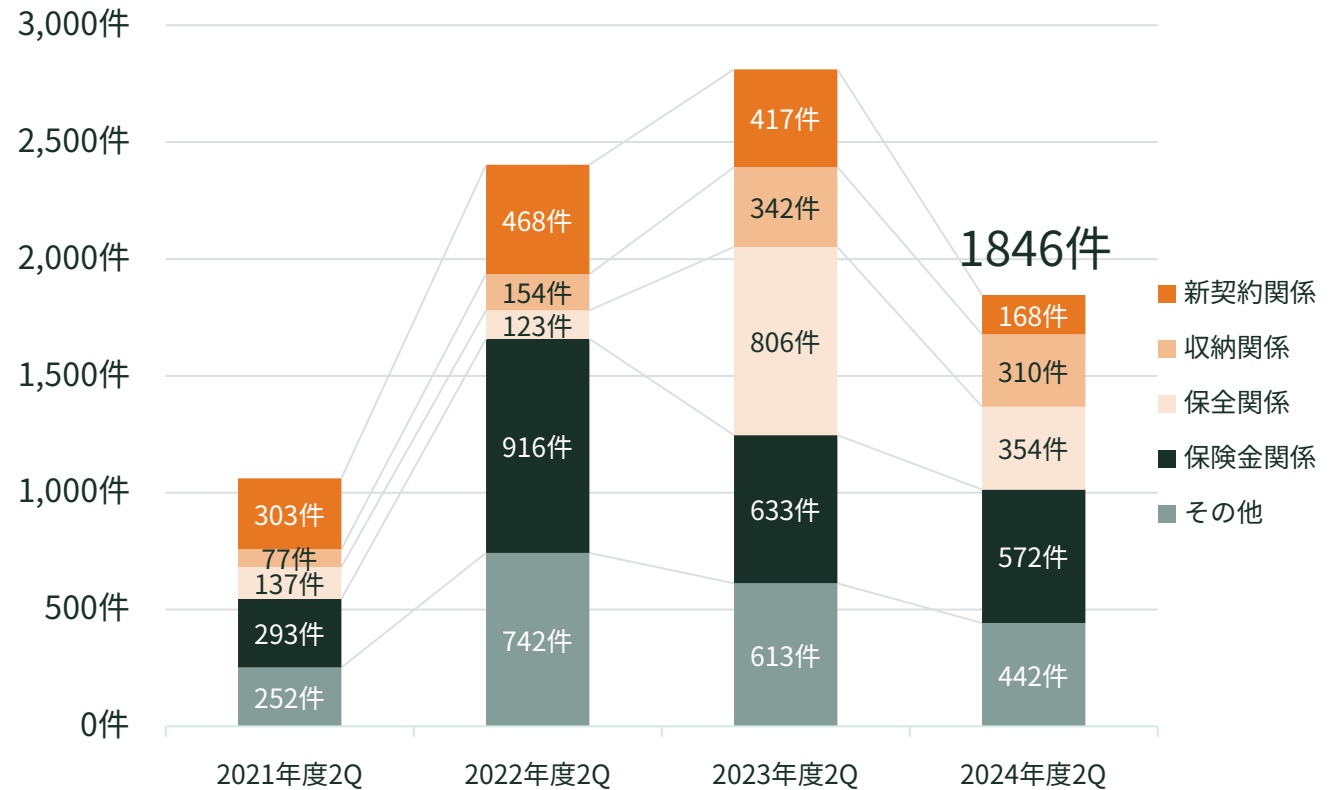
2024年度 第2四半期（2024年7月～9月）

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2四半期 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

保険金・給付金	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 請求から支払いまでに時間がかかる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3日以内（請求書受付からお支払いまで）の支払い率は、3月から約25ポイントアップし、8月は70%にまで大幅に改善しました。
新契約	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 間違えた箇所のやり直しが面倒。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客様に分かりやすく記入しやすいように、「追加・訂正告知書」を改訂し、お客様の負担軽減を図りました。

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。