

# 2024年度 第2四半期（2024年7月～9月）

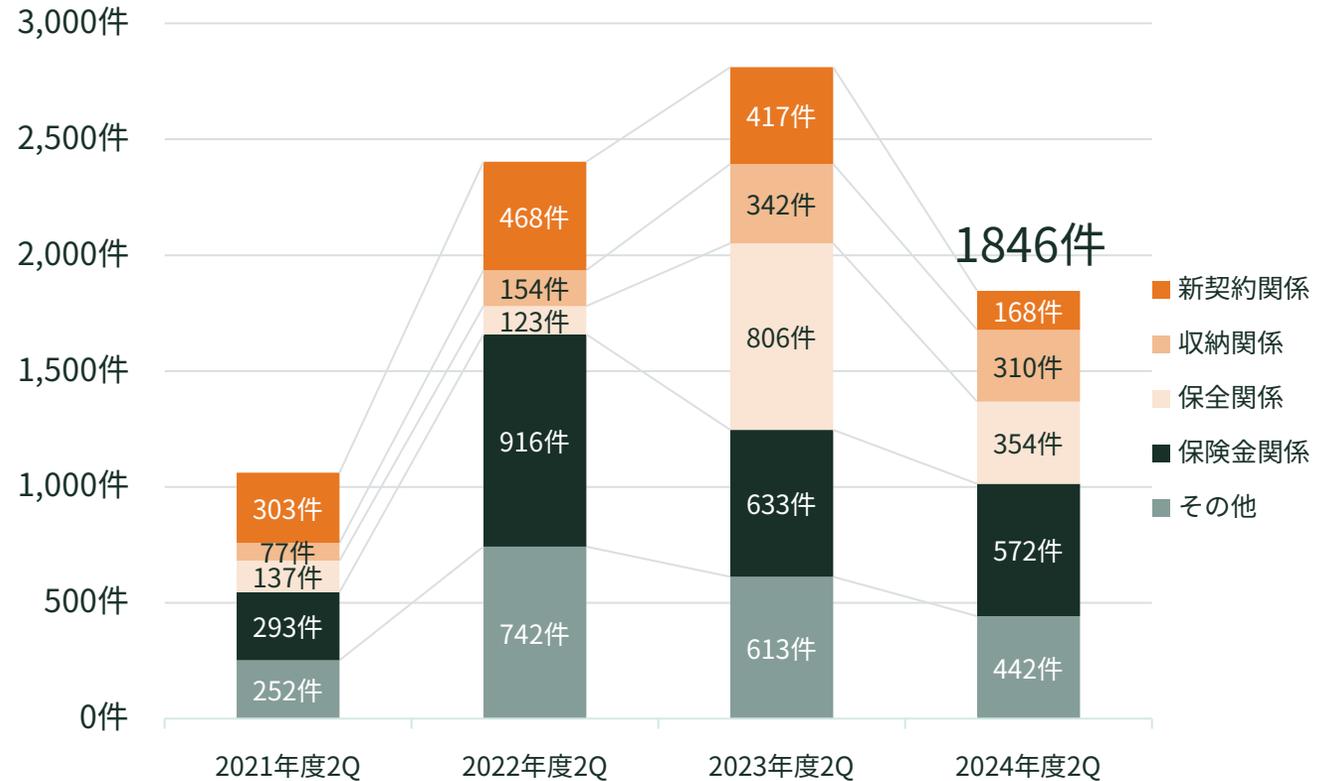
## 1 お客様の声の定義

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

|                |                            |  |
|----------------|----------------------------|--|
| <p>保険金・給付金</p> | <p>✓ 請求から支払いまでに時間がかかる。</p> | <p>✓ 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。</p> |
| <p>新契約</p>     | <p>✓ 間違えた箇所のやり直しが面倒。</p>   | <p>✓ 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。</p>            |

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。