

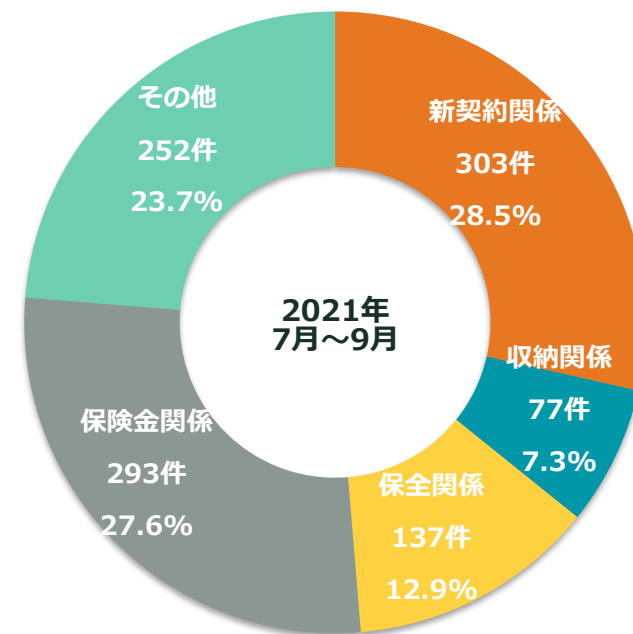
2021年度（第2四半期）

●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。

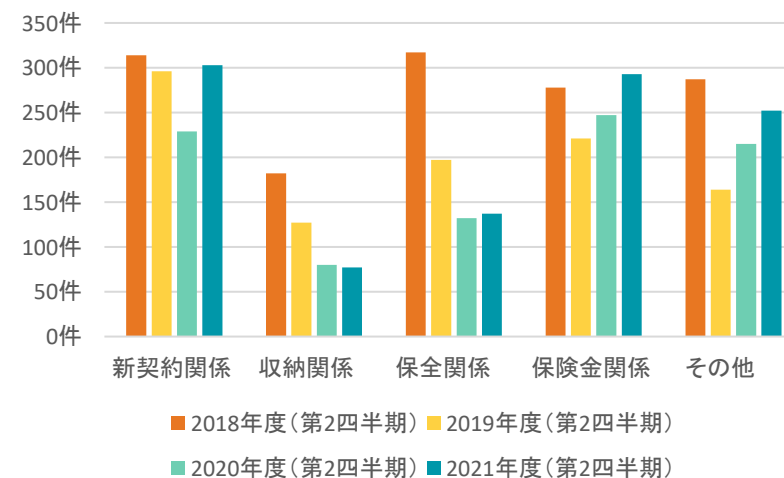
●2021年度（第2四半期） お客さまの声受付件数

区 分	第2四半期		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）	303	28.5	621	28.7
収納関係（保険料のお払込みに関するもの）	77	7.3	168	7.8
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	137	12.9	246	11.4
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）	293	27.6	613	28.3
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）	252	23.7	515	23.8
合 計	1,062	100.0	2,163	100.0

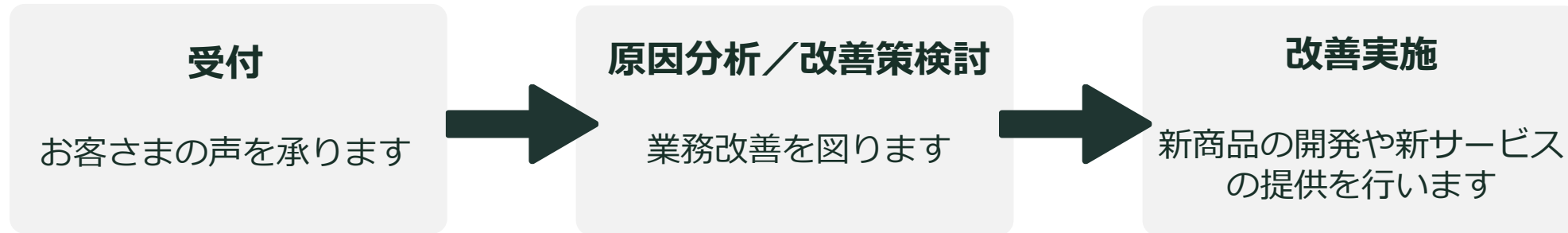


●お客さまの声受付件数の推移（第2四半期）

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	314	22.8	296	29.5	229	25.4
収納関係	182	13.2	127	12.6	80	8.9
保全関係	317	23.0	197	19.6	132	14.6
保険金関係	278	20.2	221	22.0	247	27.4
その他	287	20.8	164	16.3	215	23.8
合 計	1,378	100.0	1,005	100.0	903	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

✓「お客さま本位の業務運営方針」の改訂

当社のブランドビジョンである「人々が抱く“保険”に対する感じ方・考え方を刷新すること」を基に、よりお客様目線に立った業務運営方針へと見直しを行いました。「電話が繋がらない」、「書類が届かない」などの多く寄せられる苦情に対しては、原因分析や対応策を協議し、改善のトラッキングを行いながら、業務改善に取り組んでおります。

<https://www.fwdlife.co.jp/fiduciaryduty/>

✓「モバイル・ペーパーレス」の導入

一部のご契約において、モバイルでのペーパーレス手続きが選択できるようになりました。ご契約者さまのスマートフォンで申込内容をご確認いただき、必要な項目を入力することで「簡単」「スムーズ」「スピーディ」に、サイン不要で申込手続きが可能になります。申込日が2021年10月4日（月）以降の契約より対象となります。

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。