

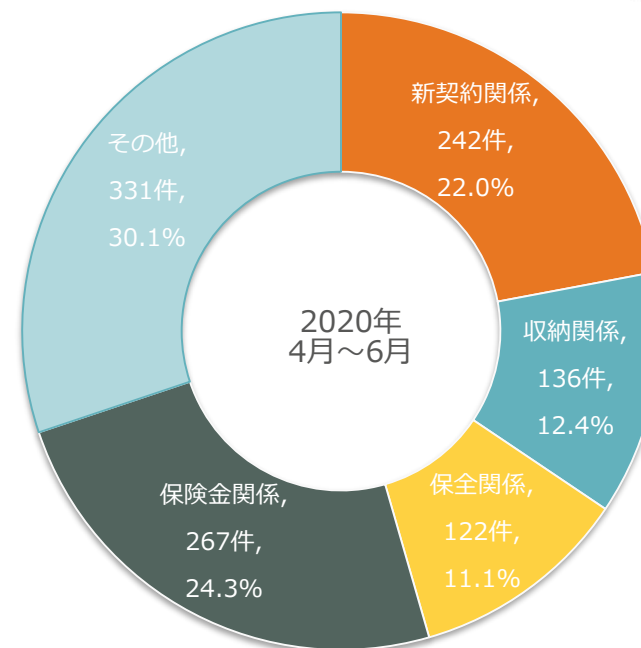
2020年度（第1四半期）

●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。

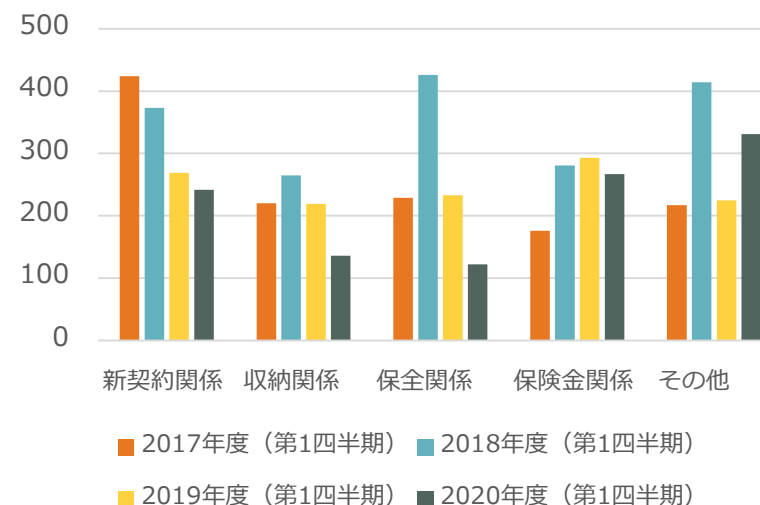
●2020年度（第1四半期） お客さまの声受付件数

区 分	第1四半期		2020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）	242	22.0	242	22.0
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	136	12.4	136	12.4
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	122	11.1	122	11.1
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）	267	24.3	267	24.3
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）	331	30.1	331	30.1
合 計	1,098	100.0	1,098	100.0

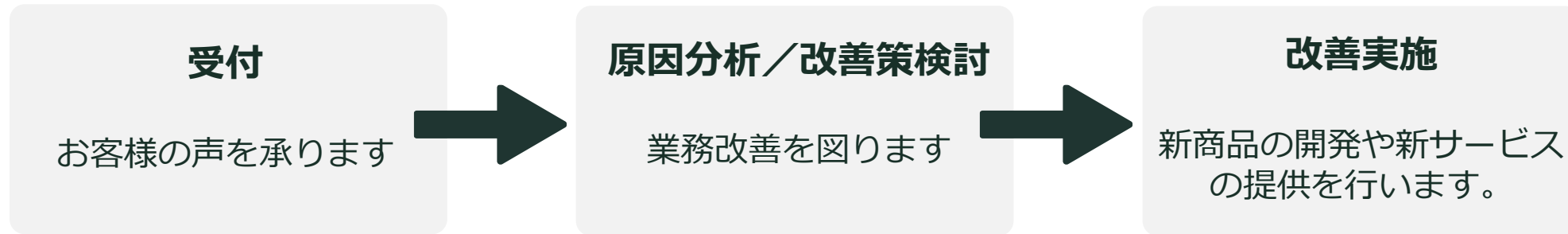


●お客さまの声受付件数の推移（第1四半期）

区 分	2017年度		2018年度		2019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	424	33.5	373	21.2	269	21.7
収納関係	220	17.4	265	15.1	219	17.7
保全関係	229	18.1	426	24.2	233	18.8
保険金関係	176	13.9	281	16.0	293	23.6
その他	217	17.1	414	23.5	225	18.2
合 計	1,266	100.0	1,759	100.0	1,239	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

お客さまの声を受けて改善いたしました。一例を紹介します。

ご契約のしおり・約款について、「保管場所がわからなくなった」、「かさばる」という声をいただいております。

2020年3月より、ホームページ上で「ご契約のしおり・約款」を閲覧・ダウンロードしていただきやすくするため、以下の取り組みを実施いたしました。

- ・ホームページをスマホ・タブレットでも見やすいレイアウトに変更し、検索コード機能を追加。
- ・閲覧、ダウンロード手順を掲載したチラシに、ホームページへ簡単にアクセスできる二次元コードを掲載。

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。