

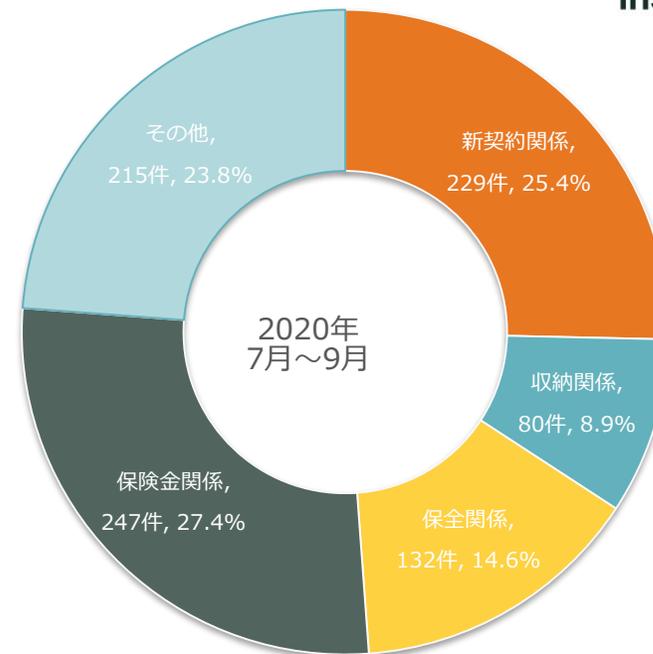
2020年度（第2四半期）

●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。

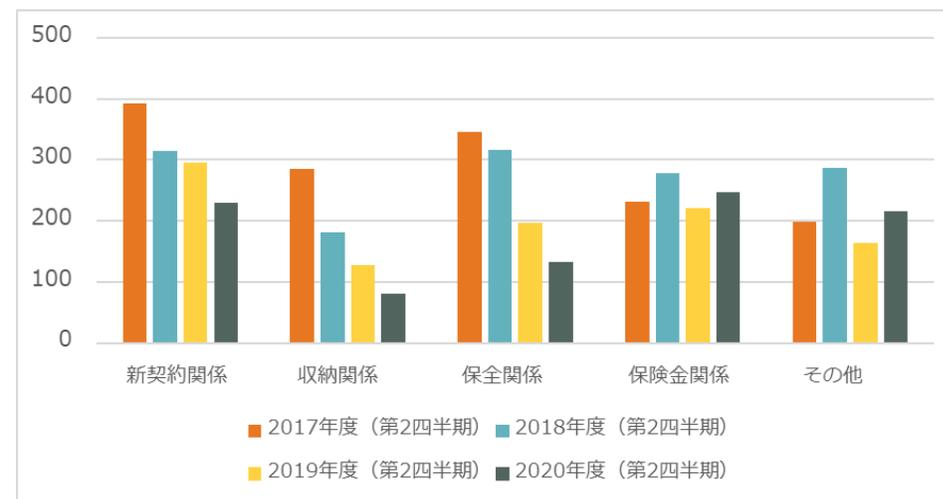
●2020年度（第2四半期） お客さまの声受付件数

区 分	第2四半期		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）	229	25.4	471	23.5
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	80	8.9	216	10.8
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	132	14.6	254	12.7
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）	247	27.4	514	25.7
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）	215	23.8	546	27.3
合 計	903	100.0	2,001	100.0

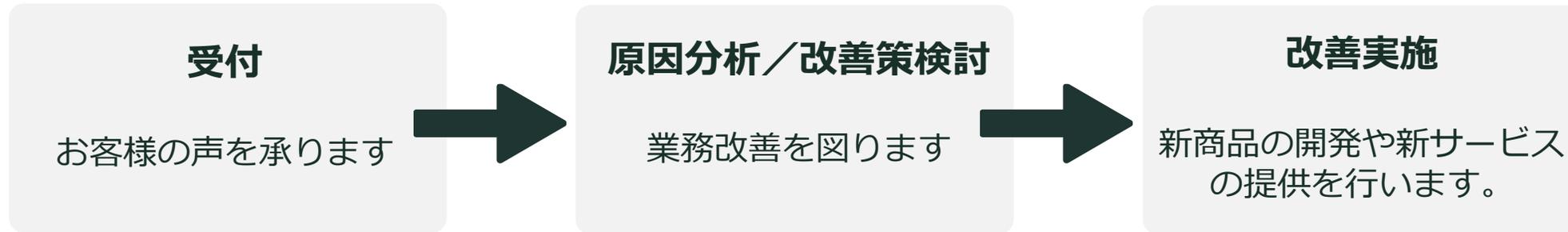


●お客さまの声受付件数の推移（第2四半期）

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	392	27.0	314	22.8	296	29.5
収納関係	286	19.7	182	13.2	127	12.6
保全関係	345	23.7	317	23.0	197	19.6
保険金関係	232	16.0	278	20.2	221	22.0
その他	198	13.6	287	20.8	164	16.3
合 計	1,453	100.0	1,378	100.0	1,005	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。