

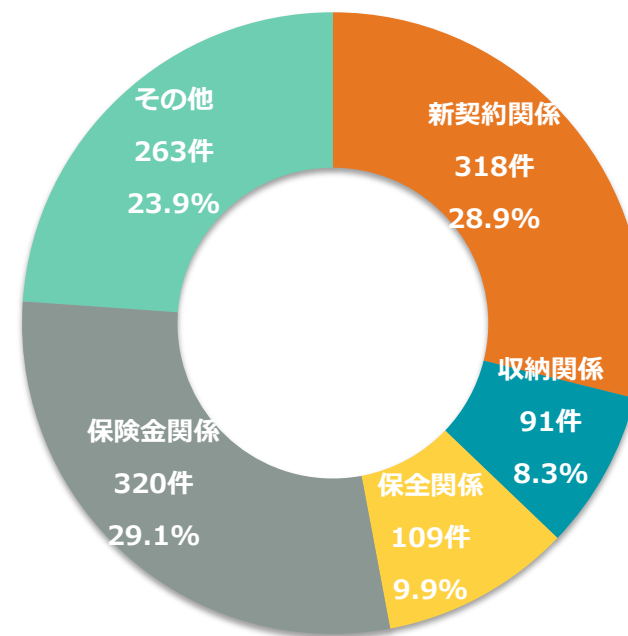
# 2021年度（第1四半期）

## ●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。

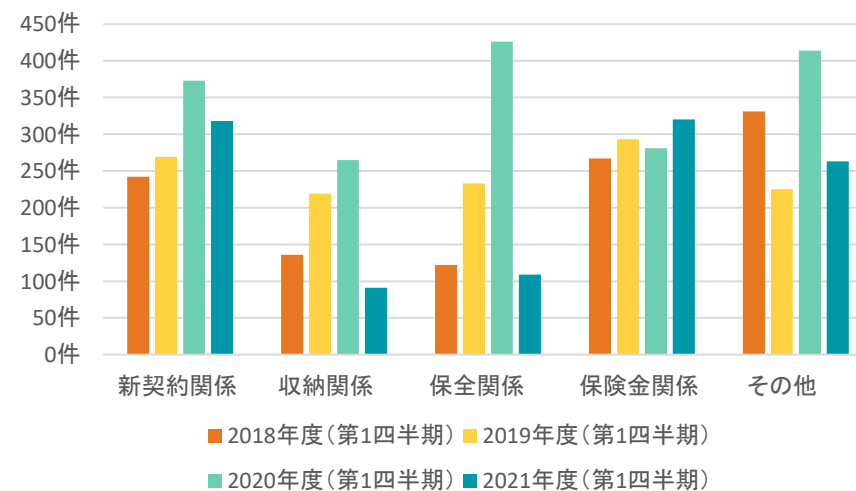
## ●2021年度（第1四半期） お客さまの声受付件数

区 分	第1四半期		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）	318	28.9	318	28.9
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	91	8.3	91	8.3
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	109	9.9	109	9.9
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）	320	29.1	320	29.1
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）	263	23.9	263	23.9
合 計	1,101	100.0	1,101	100.0



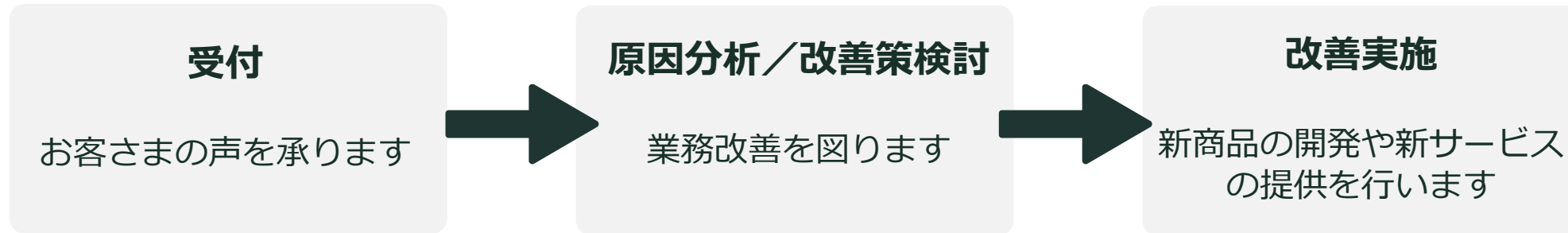
## ●お客さまの声受付件数の推移（第1四半期）

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	242	22.0	269	21.7	373	21.2
収納関係	136	12.4	219	17.7	265	15.1
保全関係	122	11.1	233	18.8	426	24.2
保険金関係	267	24.3	293	23.6	281	16.0
その他	331	30.1	225	18.2	414	23.5
合 計	1,098	100.0	1,239	100.0	1,759	100.0



## 2021年度

### ●お客さまの声に対する取り組み



### ●これまでの取り組み

#### ✓「LINE Pay請求書支払いサービス」の導入

2021年5月より、未納保険料のお支払手続きの方法として、「LINE Pay請求書支払い」サービスを導入いたしました。本サービスにより、お客さまは、時間と場所を選ばずにスマートフォン端末から請求書に印字されたバーコードを読み込むだけでお支払いが可能となりました。

#### ✓「お客さまの声委員会」の新設

お客さまからいただいた声を業務改善へつなげる仕組みを強化するため、2021年6月に「お客さまの声委員会」を新たに設置しました。委員会には、経営陣を始め幅広い部門が参加し、苦情の根本原因を特定、分析を行い、改善策の実施を図っています。今後もお客さまからいただく声をもとに、商品・サービスの向上に継続的に取り組んでまいります。

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。