

2019年度（第3四半期）

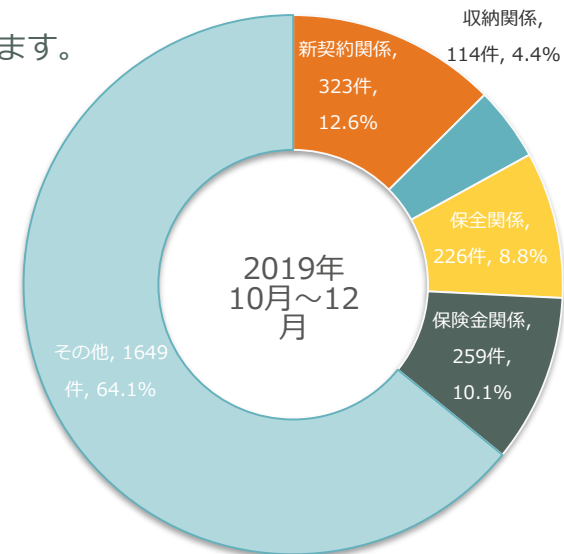
●お客さまの声の定義

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。

●2019年度（第3四半期） お客さまの声受付件数

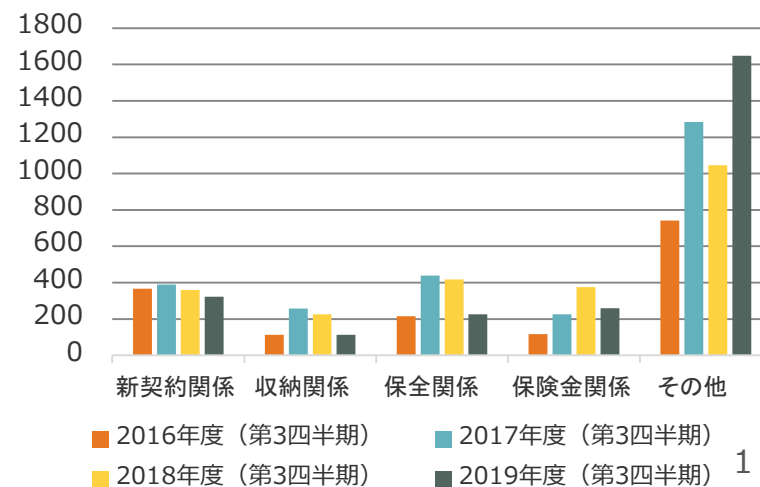
※第一報の受付件数です。

区 分	第3四半期		2019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）	323	12.6	888	18.4
収納関係（保険料のお払込みにに関するもの）	114	4.4	460	9.6
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	226	8.8	656	13.6
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）	259	10.1	773	16.1
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）	1,649	64.1	2,038	42.3
合 計	2,571	100.0	4,815	100.0



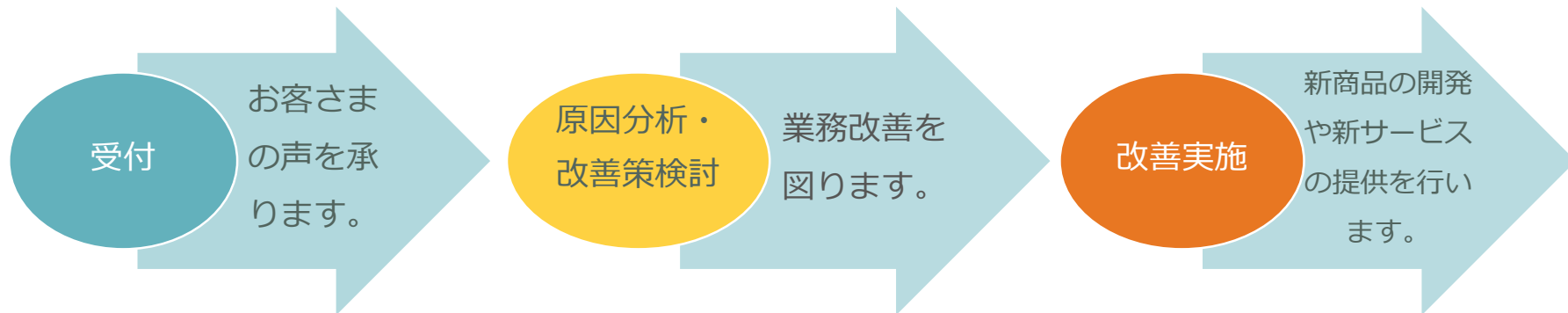
●お客さまの声受付件数の推移（第3四半期）

区 分	2016年度		2017年度		2018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	367	23.6	390	15.0	360	14.9
収納関係	113	7.3	257	9.9	225	9.3
保全関係	215	13.8	439	16.9	417	17.2
保険金関係	117	7.5	226	8.7	375	15.5
その他	741	47.7	1,283	49.4	1,047	43.2
合 計	1,553	100.0	2,595	100.0	2,424	100.0



2019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

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。

「ペーパーレスで申込ができるといい」という声をいただきました。

2019年10月より、一部商品においてペーパーレス申込ができるようになりました。
順次、対象商品を拡大予定です。

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。