

# 2019年度（第4四半期）

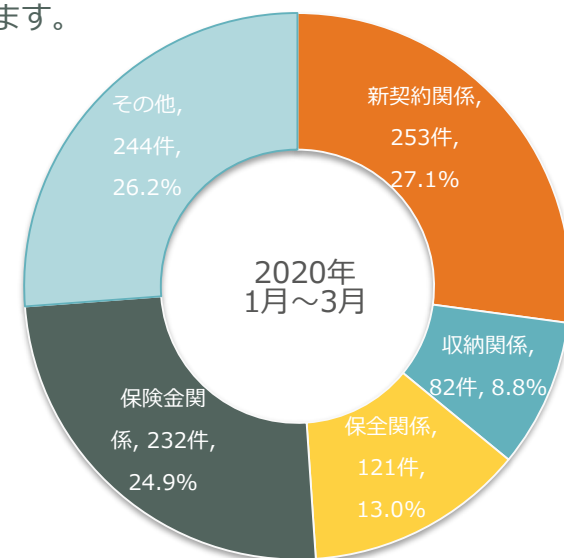
## ●お客さまの声の定義

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4四半期） お客さまの声受付件数

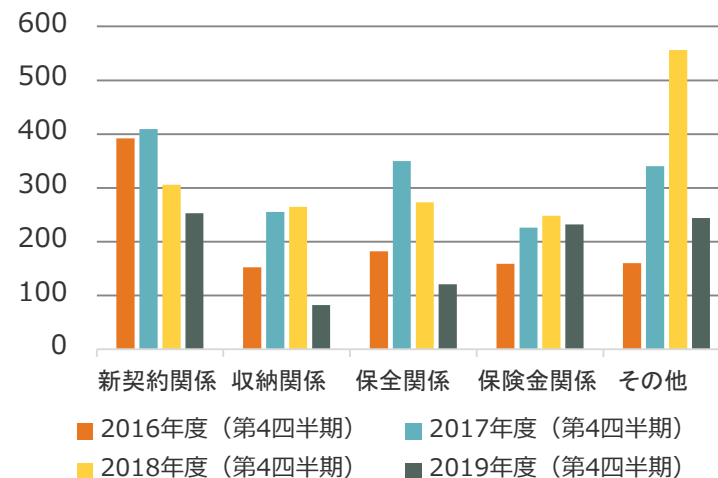
※第一報の受付件数です。

区 分	第4四半期		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)	253	27.1	1,141	19.9
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	82	8.8	542	9.4
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	121	13.0	777	13.5
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)	232	24.9	1,005	17.5
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)	244	26.2	2,282	39.7
合 計	932	100.0	5,747	100.0



## ●お客さまの声受付件数の推移（第4四半期）

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	392	37.5	409	25.9	306	18.6
収納関係	152	14.5	255	16.1	265	16.1
保全関係	182	17.4	350	22.2	273	16.6
保険金関係	159	15.2	226	14.3	248	15.0
その他	160	15.3	340	21.5	556	33.7
合 計	1,045	100.0	1,580	100.0	1,648	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。

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。