

平成27年度(第1四半期)

●お客様の声の定義

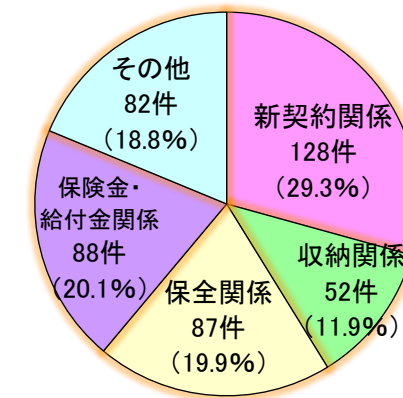
弊社では、お客さまからのご不満・ご要望を「お客様の声」と定義しております。

●平成27年度(第1四半期) お客様の声受付件数

※第一報の受付件数です。

区 分	第1四半期	
	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)	128	29.3
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	52	11.9
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	87	19.9
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)	88	20.1
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	82	18.8
合 計	437	100.0

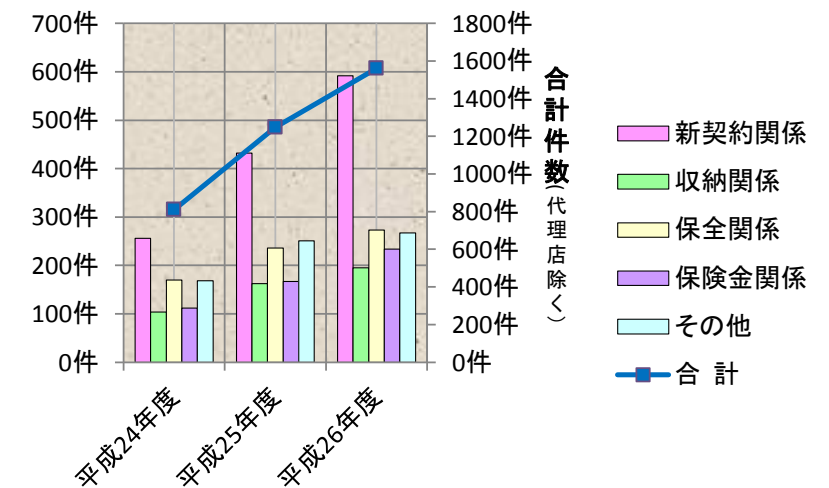
(注) お客様の声の件数は、平成27年度より「代理店さまからの申出」を除いた件数で記載しております。



●お客様の声受付件数の推移

区 分	平成24年度		平成25年度		平成26年度	
	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)
	代理店除く	代理店除く	代理店除く	代理店除く	代理店除く	代理店除く
新契約関係	691	31.6	1,009	34.6	1,814	37.9%
収納関係	278	12.8	317	13.0	369	12.5%
保全関係	261	21.0	333	18.9	393	17.5%
保険金関係	138	13.8	204	13.4	289	15.0%
その他	482	20.7	793	20.1	1,442	17.1%
合 計	1,850	100.0	2,656	100.0	4,307	100.0%

※「代理店除く」は、従来のお客様の声の件数から「代理店からの申出」を除いた件数。

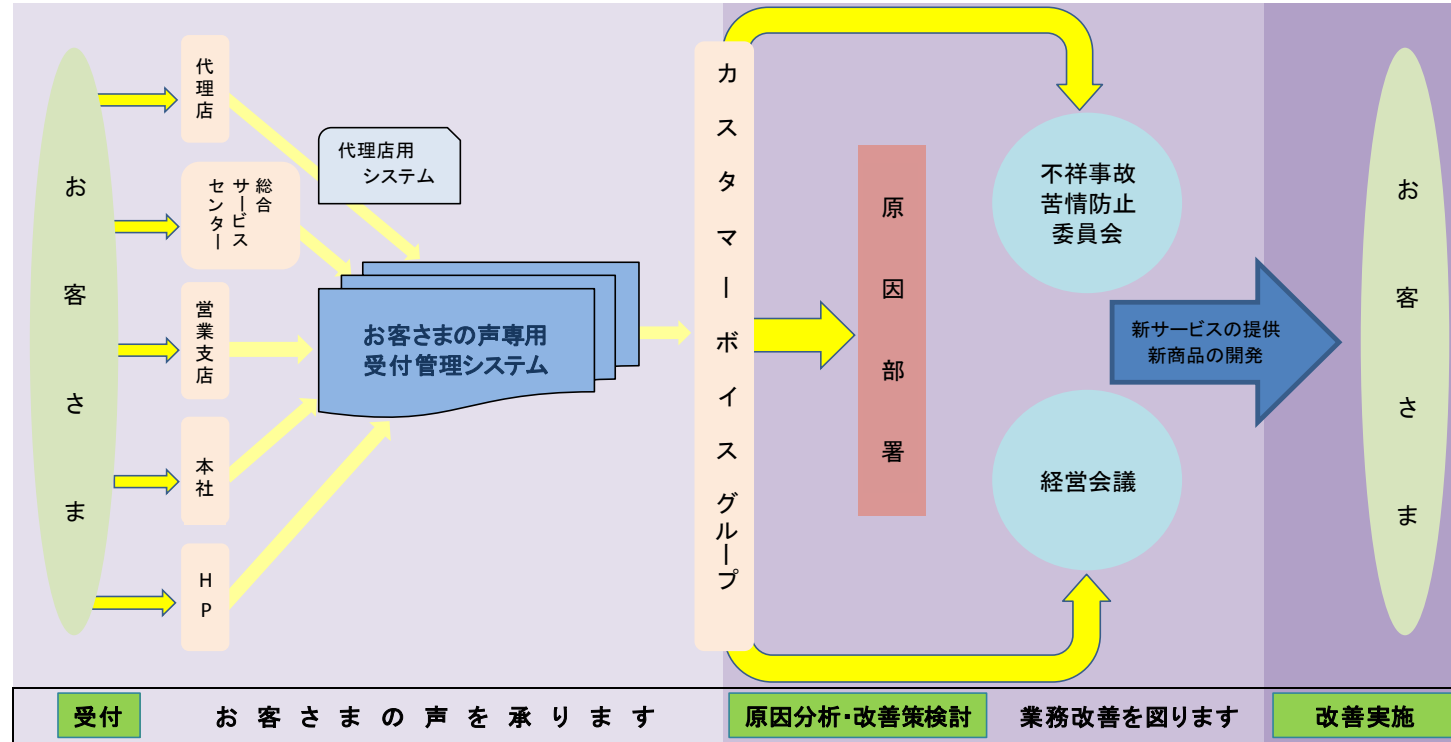


【お客様の声に対する取り組み】

弊社は、総合サービスセンター、支店、代理店等、弊社に寄せられた「お客様の声」をお客様の声専用の受付管理システムに登録することにより、「お客様の声」を広く収集しております。

弊社に寄せられた「お客様の声」を、担当部署に回付し、早急なお客さま対応を行うとともに、

「お客様の声」を分析・検証することにより、**新サービスの提供**および**商品開発**といった全社的な改善に努め、経営に活かしております。



※事象により異なります。

●お客様の声に基づいた改善事例

【お客様の声】

給付金等の請求のためにコールセンターに電話をしたが、なかなか繋がらなかった。

【改善策】

2015年4月6日より、応答率の向上のため、コールセンター内の保険金・給付金受付担当者を増員致しました。