

平成27年度(第4四半期)

●お客さまの声の定義

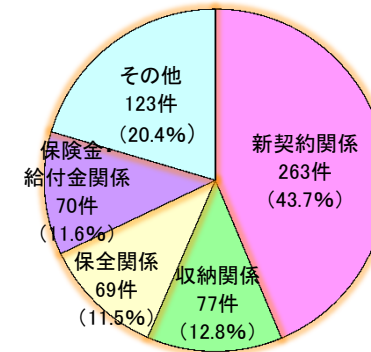
弊社では、お客さまから寄せられたご不満・ご要望を「お客さまの声」と定義しております。

●平成27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		平成27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)	263	43.7	777	33.7
収納関係 (保険料のお払込みに関するもの)	77	12.8	295	12.8
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	69	11.5	333	14.4
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)	70	11.6	315	13.7
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	123	20.4	585	25.4
合 計	602	100.0	2,305	100.0

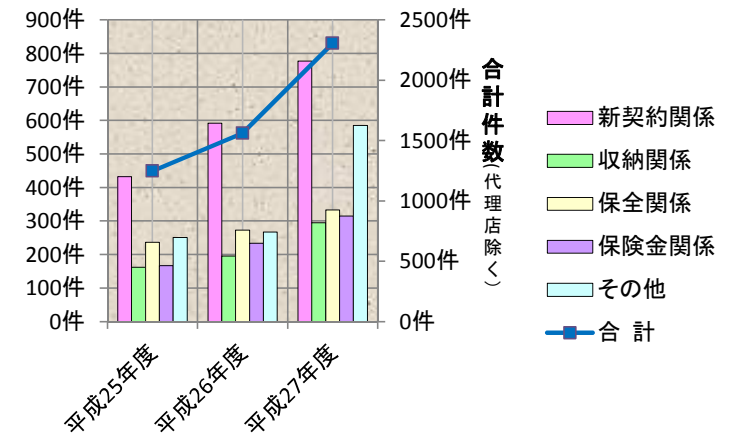
※ お客さまの声の件数は、平成27年度より「代理店からの申出」を除いた受付件数を記載しております。



●お客さまの声受付件数の推移

区 分	平成25年度		平成26年度		平成27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	1,009	34.6	1,814	37.9	1,345	33.7
収納関係	317	13.0	369	12.5	483	12.8
保全関係	333	18.9	393	17.5	489	14.4
保険金関係	204	13.4	289	15.0	441	13.7
その他	793	20.1	1,442	17.1	1,195	25.4
合 計	2,656	100.0	4,307	100.0	3,953	100.0

※ 「代理店除く」は、従来のお客さまの声の件数から「代理店からの申出」を除いた受付件数を記載しております。

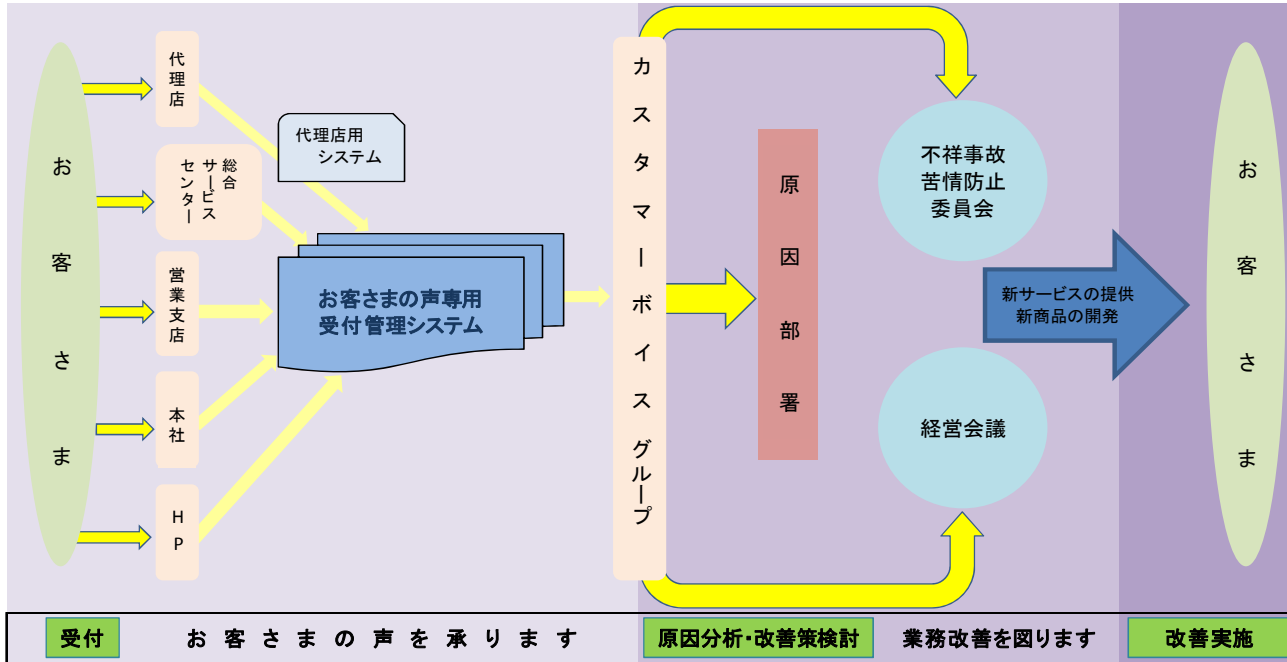


【お客様の声に対する取り組み】

弊社は、総合サービスセンター、支店、代理店等を通じて弊社に寄せられた「お客様の声」を専用の管理システムに登録することにより、「お客様の声」を広く収集し一元管理しております。

弊社に寄せられた「お客様の声」を、担当部署に連携し、早急に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、経営に活かしてまいります。



※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】

AIG富士生命健康サービスを利用する際、ホームページに連絡先を記載がなく利用方法が分かりにくい。

【改善策】

2016年1月29日よりAIG富士生命健康サービスサイトを開始し、各種フリーダイヤルの確認、「セカンドオピニオン」のWEB予約が可能になりました。