

2016年度(第3四半期)

●お客さまの声の定義

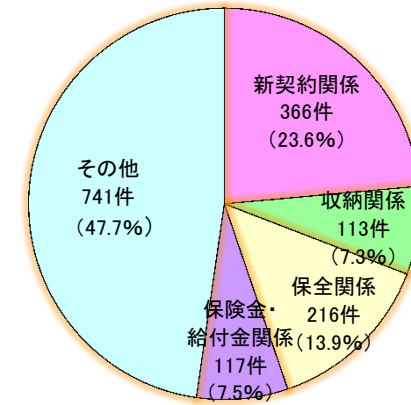
弊社では、お客さまから寄せられたご不満・ご要望を「お客さまの声」と定義しております。

●2016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。

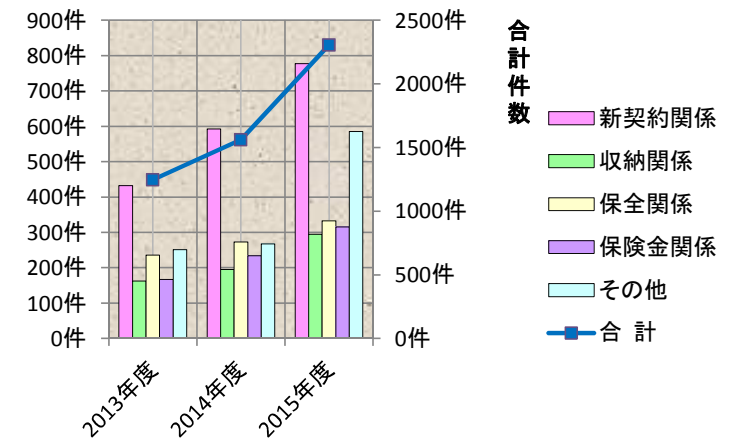
区 分	第3四半期		2016年度累計	
	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)
新契約関係 (ご契約時のお手続きに関するもの)	366	23.6	1,005	34.8
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	113	7.3	294	10.2
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	216	13.9	414	14.4
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	117	7.5	296	10.3
その他 (アフターフォロー・保険料控除証明書等に関するもの)	741	47.7	876	30.4
合 計	1,553	100.0	2,885	100.0

* 第3四半期の「その他:741件」のうち、486件が「保険料控除証明書等に関するもの」です。



●お客さまの声受付件数の推移

区 分	2013年度		2014年度		2015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	432	34.6	592	37.9	777	33.7
収納関係	162	13.0	195	12.5	295	12.8
保全関係	236	18.9	273	17.5	333	14.4
保険金関係	167	13.4	234	15.0	315	13.7
その他	251	20.1	267	17.1	585	25.4
合 計	1,248	100.0	1,561	100.0	2,305	100.0

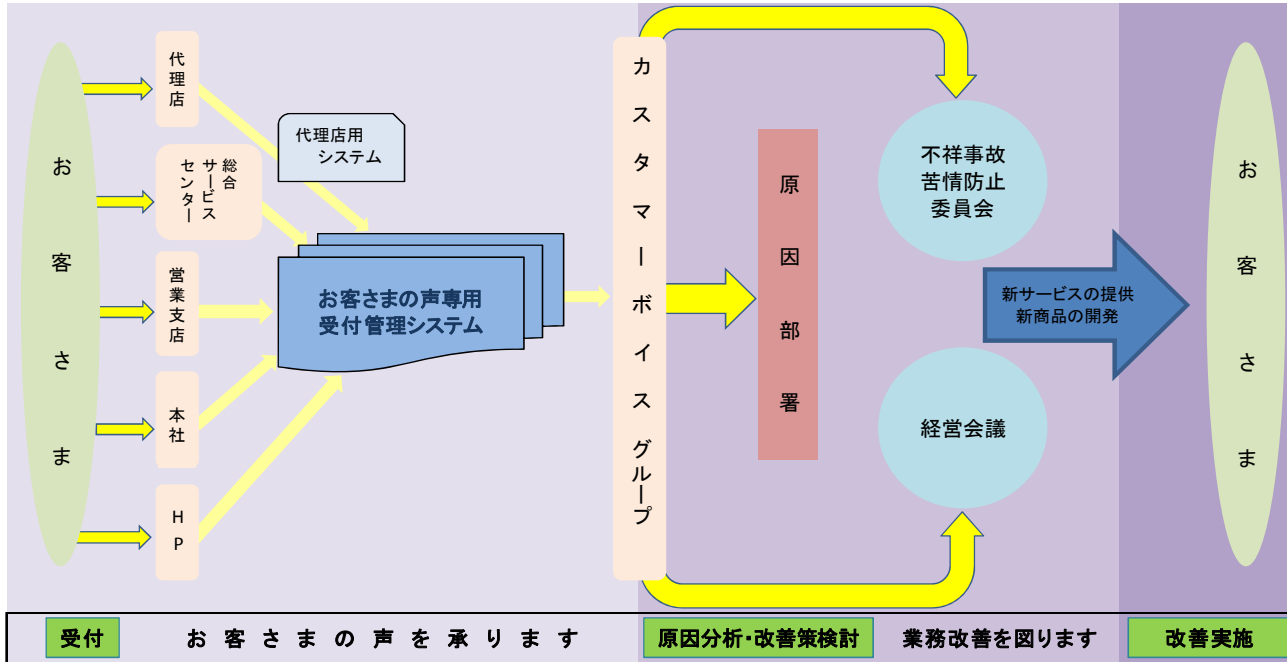


【お客様の声に対する取り組み】

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】

フリーダイヤルにかけてもつながらない。

【改善策】

自動音声による「生命保険料控除証明書」の再発行受付(24時間)を開始し、利便性を高めるとともに電話混雑の軽減に努めました。