

2016年度(第4四半期)

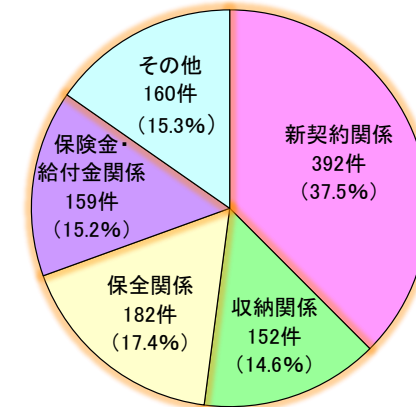
●お客さまの声の定義

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。

●2016年度(第4四半期) お客さまの声受付件数

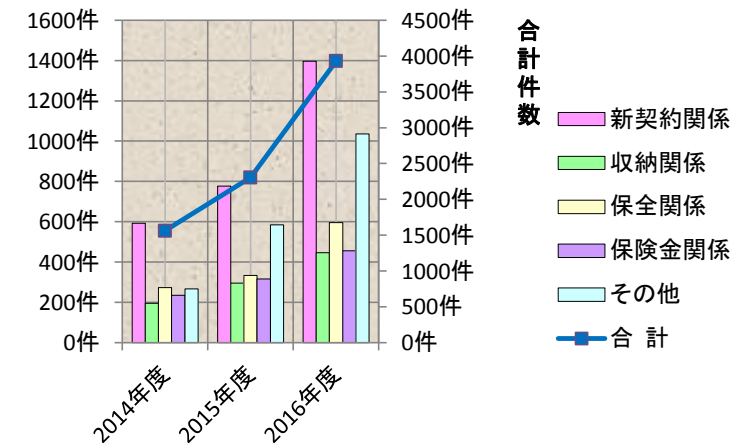
※第一報の受付件数です。

区 分	第4四半期		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)	392	37.5	1,397	35.5
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	152	14.6	446	11.3
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	182	17.4	596	15.2
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)	159	15.2	455	11.6
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	160	15.3	1,036	26.4
合 計	1,045	100.0	3,930	100.0



●お客さまの声受付件数の推移

区 分	2014年度		2015年度		2016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	592	37.9	777	33.7	1,397	35.5
収納関係	195	12.5	295	12.8	446	11.3
保全関係	273	17.5	333	14.4	596	15.2
保険金関係	234	15.0	315	13.7	455	11.6
その他	267	17.1	585	25.4	1,036	26.4
合 計	1,561	100.0	2,305	100.0	3,930	100.0

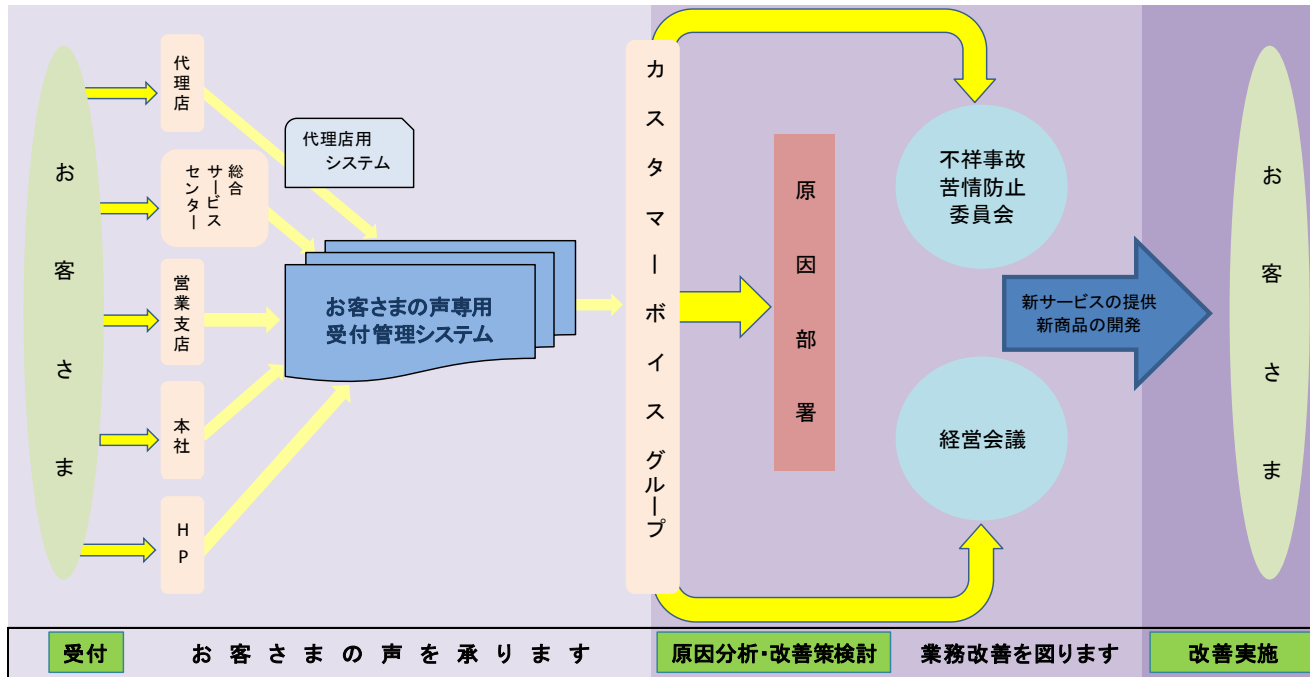


【お客さまの声に対する取り組み】

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「お客さまの声」を専用の管理システムに登録することにより、「お客さまの声」を広く収集し一元管理しております。

弊社に寄せられた「お客さまの声」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、

「お客さまの声」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。

●お客さまの声に基づいた改善事例

【お客さまの声】

他人宛のハガキが誤って配達され、自分宛と思い開封してしまいました。

【改善策】

当社からのハガキが誤って配達された場合に、受け取られた方が自分宛と誤解して開封されないよう、表面・裏面のそれぞれに誤配達時の注意文言を追加いたしました。