

# 2017年度（第1四半期）

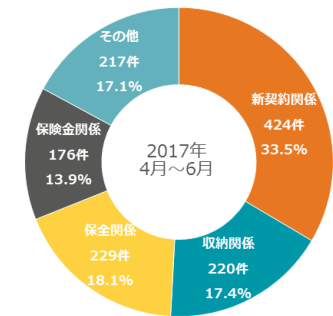
## ●お客さまの声の定義

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。

## ●2017年度（第1四半期） お客さまの声受付件数

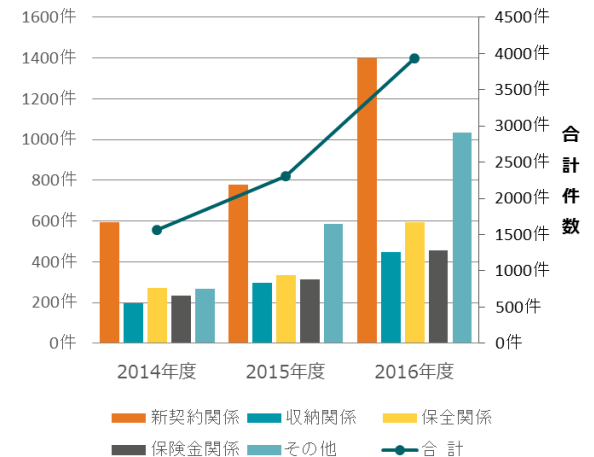
※第一報の受付件数です。

| 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）        | 424   | 33.5   |
| 収納関係（保険料のお払込みに関するもの）          | 220   | 17.4   |
| 保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）         | 229   | 18.1   |
| 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） | 176   | 13.9   |
| その他（アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの）   | 217   | 17.1   |
| 合 計                           | 1,266 | 100.0  |

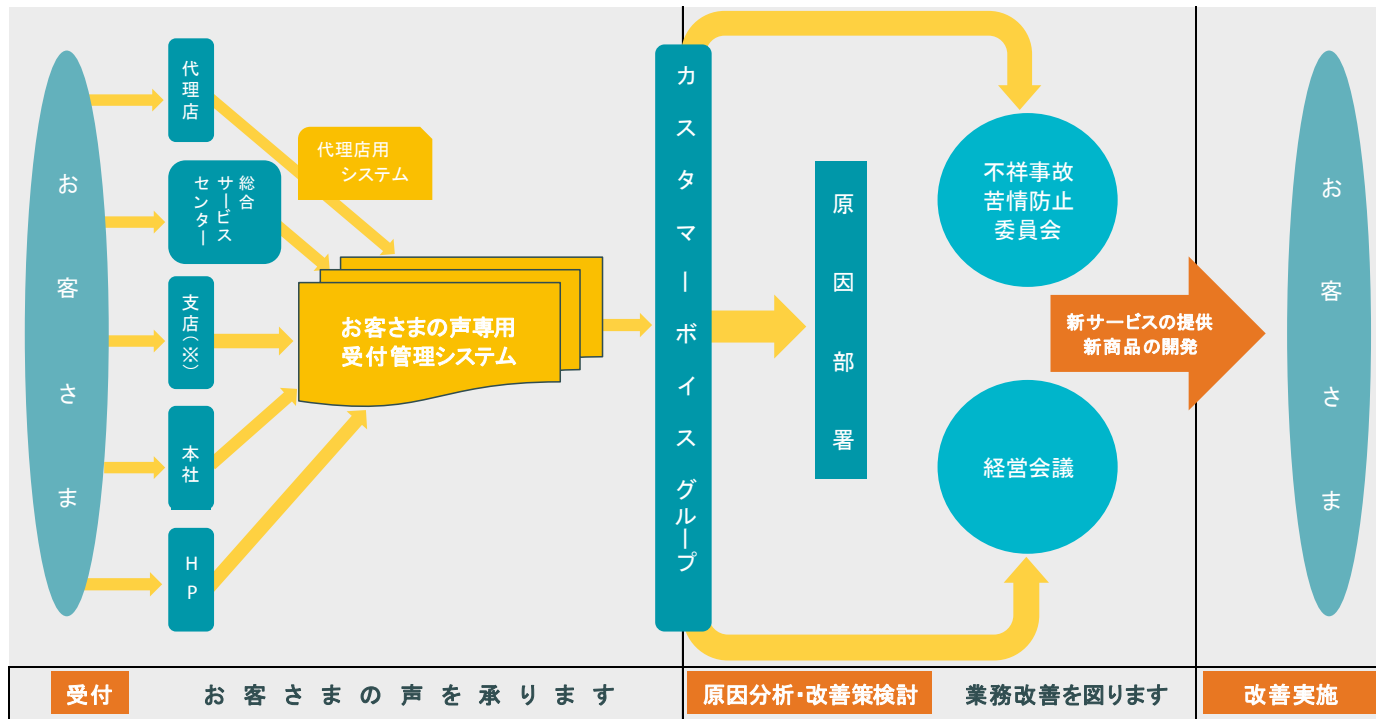


## ●お客さまの声受付件数の推移

| 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



※支店：代理代行業務委託先営業店を含みます。

●お客さまの声に基づいた改善事例

【お客さまの声】

通信販売の申込書において、「不備が出て差し戻された」「記入箇所が多く分かりづらい」という声をいただきました。

【改善策】

お客さまにご記入いただく欄のカラー統一や「申込書」「意向確認書」「告知書」の一体化による署名や捺印の一部削減など、通信販売用の申込書の改定を行いました。