

2017年度（第4四半期）

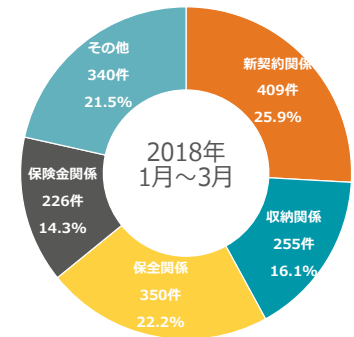
●お客さまの声の定義

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。

●2017年度（第4四半期） お客さまの声受付件数

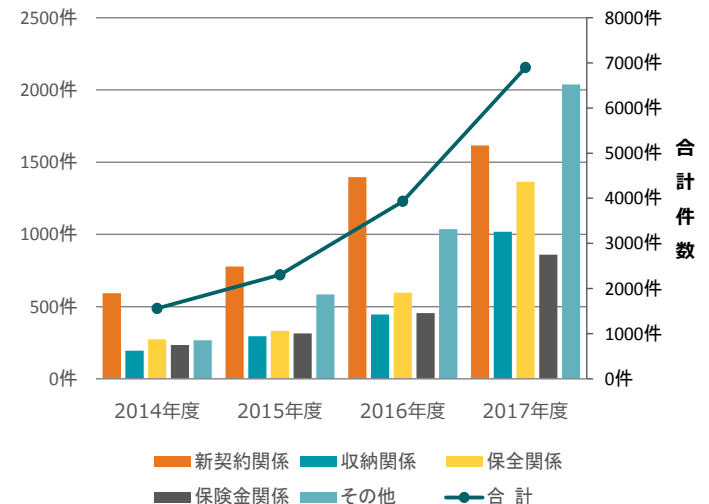
※第一報の受付件数です。

区 分	第4四半期		2017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）	409	25.9	1,615	23.4
収納関係（保険料のお払込みに関するもの）	255	16.1	1,018	14.8
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	350	22.2	1,363	19.8
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）	226	14.3	860	12.5
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）	340	21.5	2,038	29.6
合 計	1,580	100.0	6,894	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		2017年度	
	件数(件)	占有率(%)	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	1,615	23.4
収納関係	195	12.5	295	12.8	446	11.3	1,018	14.8
保全関係	273	17.5	333	14.4	596	15.2	1,363	19.8
保険金関係	234	15.0	315	13.7	455	11.6	860	12.5
その他	267	17.1	585	25.4	1,036	26.4	2,038	29.6
合 計	1,561	100.0	2,305	100.0	3,930	100.0	6,894	100.0



2017年度

●お客さまの声に対する取り組み



●2017年度における取り組み

お客さまの声を受けて改善いたしました

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。

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。

復活手続き書類に同封されている告知書専用封筒が、「郵便物なのか代理店・募集人への手渡用なのか分かりにくい」という声をいただきました。

郵便封筒と誤解を招かないよう、告知書専用封筒に郵便物ではない旨の注意文言を追記いたしました。

弊社は、今後もお客さまの声を真摯に受け止め、新たな改善課題への取り組みを進めてまいります。