

2018年度（第1四半期）

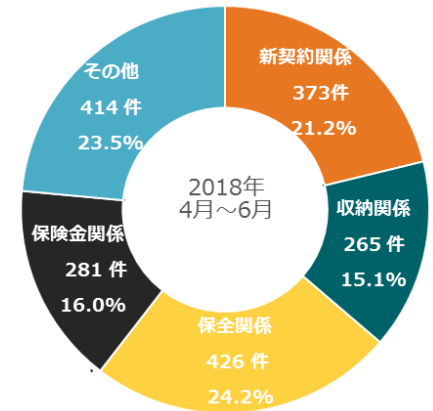
●お客さまの声の定義

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。

●2018年度（第1四半期） お客さまの声受付件数

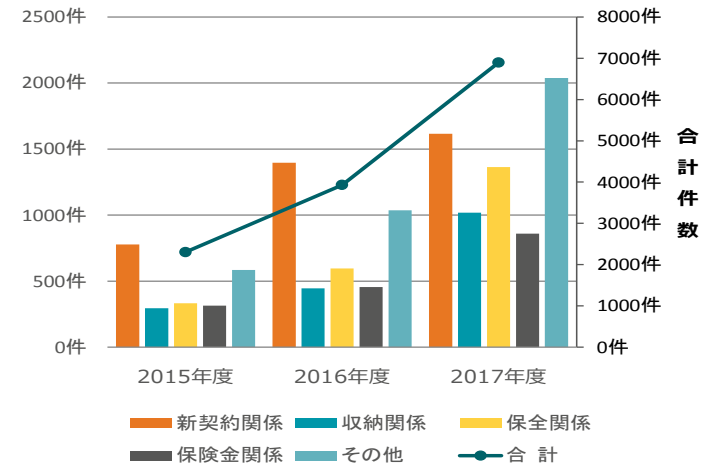
※第一報の受付件数です。

区 分	第1四半期		2018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)	373	21.2	373	21.2
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	265	15.1	265	15.1
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	426	24.2	426	24.2
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)	281	16.0	281	16.0
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)	414	23.5	414	23.5
合 計	1,759	100.0	1,759	100.0



●お客さまの声受付件数の推移

区 分	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(%)
新契約関係	777	33.7	1,397	35.5	1,615	35.5
収納関係	295	12.8	446	11.3	1,018	11.3
保全関係	333	14.4	596	15.2	1,363	15.2
保険金関係	315	13.7	455	11.6	860	11.6
その他	585	25.4	1,036	26.4	2,038	26.4
合 計	2,305	100.0	3,930	100.0	6,894	100.0



2018年度

●お客さまの声に対する取り組み



●2018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

「保険証券の再発行を依頼したのに『契約内容変更承認請求書』が届いた。書類の送付あやまりでは？」という声をいただきました。

専用書類をホームページ上に新設、印刷して利用できるようになりました。

- ・書類の名称をお客さまにわかりやすくしました。
 現行書類：『契約内容変更承認請求書』（再発行・再作成欄に○印を記入）
 新設書類：『生命保険証券再発行請求書』
- ・時間に関わらずホームページから印刷してお手続き可能です。
 - ①『書類』と『返送用宛先（料金受取人払郵便）』を印刷
 - ②『書類』に必要事項を記入
 - ③『返送用宛先』をお手持ちの封筒へ貼り付け投函

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。