

2018年度（第4四半期）

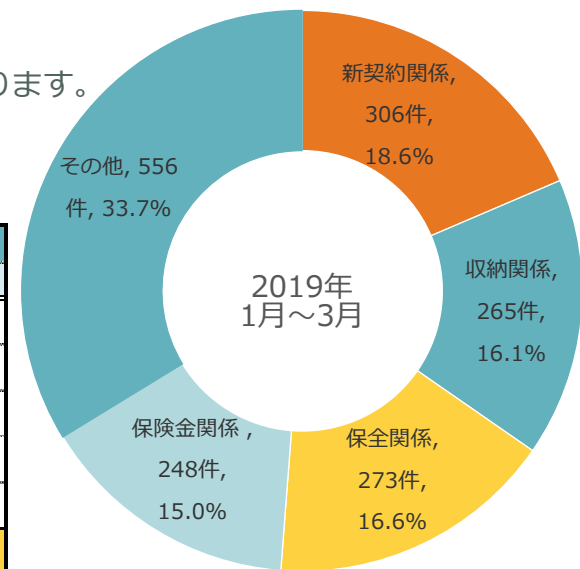
●お客さまの声の定義

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。

●2018年度（第4四半期） お客さまの声受付件数

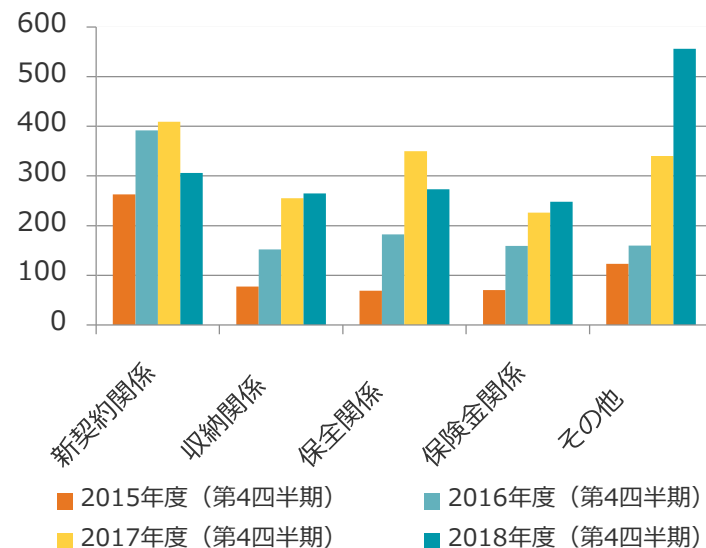
※第一報の受付件数です。

区 分	第4四半期		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）	306	18.6	1,353	18.8
収納関係（保険料のお払込みに関するもの）	265	16.1	937	13.0
保全関係（ご契約後の諸手続きに関するもの）	273	16.6	1,433	19.9
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）	248	15.0	1,182	16.4
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）	556	33.7	2,304	32.0
合 計	1,648	100.0	7,209	100.0



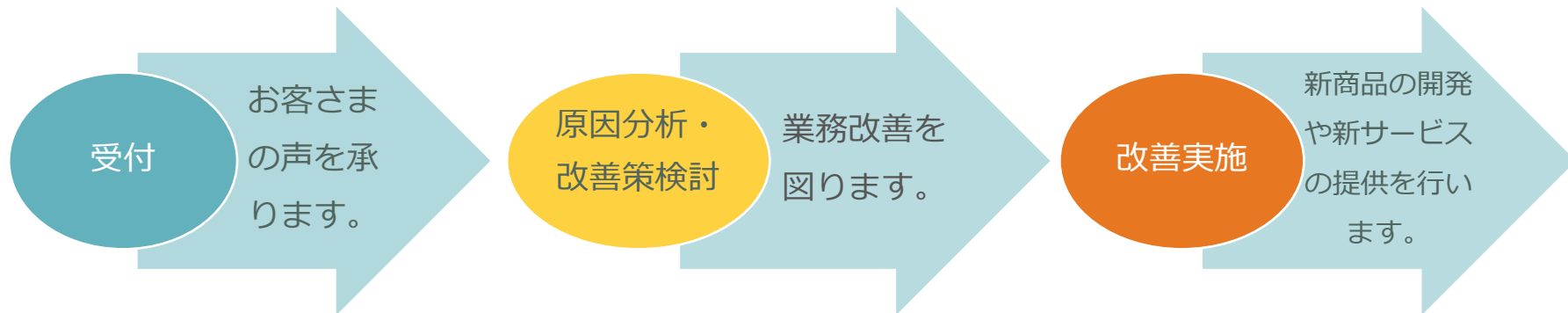
●お客さまの声受付件数の推移（第4四半期）

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	263	43.7	392	37.5	409	25.9
収納関係	77	12.8	152	14.5	255	16.1
保全関係	69	11.5	182	17.4	350	22.2
保険金関係	70	11.6	159	15.2	226	14.3
その他	123	20.4	160	15.3	340	21.5
合 計	602	100.0	1,045	100.0	1,580	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。一例を紹介します。

保険金・給付金請求書類の内容や記入方法について「もっと簡単でわかりやすくしてほしい」という声をいただきました。

- ①帳票の新設・改訂をおこないました。
- ②請求書類発送時に保険金・給付金の請求手続きに関するご案内冊子の同封を新たに開始しました。

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。