

「お客さまの声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成22年度第4四半期（1月～3月）苦情件数

—お客さまの声（苦情）の定義—

当社のお客さま（保険契約者等、募集行為の対象者およびその他の関係者）から契約・サービス、募集行為およびこれらに付随する事項に関する不満足の説明があったもの。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	H22年度 第4四半期 (2011年1月～3月)		H22年度累計 (2010年4月～2011年3月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関連	25	83.3	56	82.4
収納関連			2	2.9
保全関連	2	6.7	4	5.9
保険金・給付金関連				
その他	3	10.0	6	8.8
合計	30	100.0	68	100.0

【お客さまの声（苦情）事例および改善事例】

新契約関係	事例	パンフレットに記載されている、1入院についての説明箇所が理解しにくい。
	改善内容	パンフレット改訂時にご指摘の部分について、図も加え、分かりやすい説明内容に改めました。

以上