

## 「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24年度第2四半期（7月～9月）苦情件数

—お客さまの声（苦情）の定義—

当社の業務全般に関しお客さま（当社の業務の利用者等および業務の利用者となろうとする者）から不満足の見解があったもの。

#### 【当社に寄せられた苦情件数】

項目	H24年度 第2四半期 (2012年7月～9月)		H24年度累計 (2012年4月～9月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関連	64	62.1	123	61.5
収納関連	6	5.8	11	5.5
保全関連	11	10.7	30	15.0
保険金・給付金関連	20	19.4	32	16.0
その他	2	1.9	4	2.0
合計	103	100.0	200	100.0

以上