

## 「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3四半期（10月～12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3四半期 (2012年10月～12月)		H24年度累計 (2012年4月～12月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関連	79	60.3	202	61.0
収納関連	14	10.7	25	7.6
保全関連	13	9.9	43	13.0
保険金・給付金関連	20	15.3	52	15.7
その他	5	3.8	9	2.7
合計	131	100.0	331	100.0

以上