

## 「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）から不満足の表明があったもの。

#### 【当社に寄せられた苦情件数】

項目	H24年度 第4四半期 (2013年1月～3月)		H24年度累計 (2012年4月～2013年3月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関係	111	64.2	313	62.1
収納関係 (保険料等)	20	11.6	45	8.9
保全関係 (名義変更・住所変更等)	14	8.1	57	11.3
保険金・給付金関係	23	13.3	75	14.9
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	5	2.9	14	2.8
合計	173	100.0	504	100.0

以上