

## 「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25年度第1四半期（4月～6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	H25年度 第1四半期 (2013年4月～6月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	96	57.1
収納関係 (保険料等)	19	11.3
保全関係 (名義変更・住所変更等)	18	10.7
保険金・給付金関係	32	19.0
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	3	1.8
合計	168	100.0

以上