

## 「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2四半期 (2013年7月～9月)		H25年度累計 (2013年4月～9月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関係	63	42.6	159	50.3
収納関係 (保険料等)	31	20.9	50	15.8
保全関係 (名義変更・住所変更等)	10	6.8	28	8.9
保険金・給付金関係	40	27.0	72	22.8
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	4	2.7	7	2.2
合計	148	100.0	316	100.0

以上