

## 「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

### 平成25年度第4四半期（1月～3月）苦情件数

—お客様の声（苦情）の定義—

当社の業務全般に関しお客様（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	H25年度 第4四半期 (2014年1月～3月)		H25年度累計 (2013年4月～2014年3月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関係	75	39.3	334	41.6
収納関係 (保険料等)	23	12.0	121	15.1
保全関係 (名義変更・住所変更等)	33	17.3	113	14.1
保険金・給付金関係	50	26.2	179	22.3
上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等)	10	5.2	55	6.9
合計	191	100.0	802	100.0

#### 【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

保険金・給付金関係	事例	短期間の入院等であれば給付金の請求手続きも、もう少し簡単にならないか。
	改善内容	入院が一定の条件に該当する場合の、簡易請求取扱いを始めました。

以上