

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成26年度第2四半期（7月～9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	H26年度 第2四半期 (2014年7月～9月)		H26年度累計 (2014年4月～9月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関係	89	30.6	145	29.8
収納関係 (保険料等)	37	12.7	64	13.2
保全関係 (名義変更・住所変更等)	51	17.5	93	19.1
保険金・給付金関係	107	36.8	169	34.8
上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等)	7	2.4	15	3.1
合計	291	100.0	486	100.0

【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

収納関係	事例	保険料の口座振替ができなかった時、郵送での通知だけでは気付かないことがあるので、電話でも連絡がほしい。
	改善内容	郵送での通知をお届けする場合には、電話を入れさせていただき運営を始めました。

以上