

「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	H26年度 第4四半期 (2015年1月～3月)		H26年度累計 (2014年4月～2015年3月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関係	104	36.6	349	31.8
収納関係 (保険料等)	58	20.4	180	16.3
保全関係 (名義変更・住所変更等)	37	13.0	196	17.9
保険金・給付金関係	72	25.4	316	28.8
上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等)	13	4.6	57	5.2
合計	284	100.0	1098	100.0

以上