

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成27年度第1四半期（4月～6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	H27年度 第1四半期 (2015年4月～6月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	114	39.6
収納関係 (保険料等)	49	17.0
保全関係 (名義変更・住所変更等)	45	15.6
保険金・給付金関係	65	22.6
上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等)	15	5.2
合計	288	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	給付金の請求書類を送ってもらうように依頼したのに、まだ到着しない。
	改善内容	給付金の請求書類等の発送書類を早期化する運営を実施しました。

以上