

「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	H27年度 第2四半期 (2015年7月～9月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	116	45.0
収納関係 (保険料等)	32	12.4
保全関係 (名義変更・住所変更等)	34	13.2
保険金・給付金関係	65	25.1
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	11	4.3
合計	258	100.0

【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

新契約関係	事例	告知書の記入方法がわかりにくい。
	改善内容	平成27年11月26日（木）より、告知書の全面改定を実施いたしました。以前の告知書に比べ、見やすく書きやすくなり、よりスムーズにお申込みいただくことが可能となりました。

以上