

「お客さまの声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成23年度第2四半期（7月～9月）苦情件数

—お客さまの声（苦情）の定義—

当社のお客さま（保険契約者等、募集行為の対象者およびその他の関係者）から契約・サービス、募集行為およびこれらに付随する事項に関する不満足の説明があったもの。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	H23年度 第2四半期 (2011年7月～9月)		H23年度累計 (2011年4月～9月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関連	53	66.3	114	75.0
収納関連	4	5.0	6	3.9
保全関連	8	10.0	11	7.2
保険金・給付金関連	11	13.8	13	8.6
その他	4	5.0	8	5.3
合計	80	100.0	152	100.0

【お客さまの声（苦情）事例および改善事例】

事例	事例	保険証券が届いているかわからない（見当たらない）
	新契約関係	改善内容

以上