

「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25年度第3四半期（10月～12月）苦情件数

—お客さまの声（苦情）の定義—

当社の業務全般に関しお客さま（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）から不満足の表明があったもの。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	H25年度 第3四半期 (2013年10月～12月)		H25年度累計 (2013年4月～12月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関係	100	33.9	259	42.4
収納関係 (保険料等)	48	16.3	98	16.0
保全関係 (名義変更・住所変更等)	52	17.6	80	13.1
保険金・給付金関係	57	19.3	129	21.1
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	38	12.9	45	7.4
合計	295	100.0	611	100.0

以上