

「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26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3四半期 (2014年10月～12月)		H26年度累計 (2014年4月～12月)	
	件数(件)	占率(%)	件数(件)	占率(%)
新契約関係	100	30.5	245	30.1
収納関係 (保険料等)	58	17.7	122	15.0
保全関係 (名義変更・住所変更等)	66	20.1	159	19.5
保険金・給付金関係	75	22.9	244	30.0
上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等)	29	8.8	44	5.4
合計	328	100.0	814	100.0

以上