

## 「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

### 平成28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	H28年度 第2四半期 (2016年7月～9月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	236	51.1
収納関係 (保険料等)	36	7.8
保全関係 (名義変更・住所変更等)	64	13.9
保険金・給付金関係	96	20.9
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	29	6.3
合計	461	100.0

以上