

「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3四半期（10月～12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3四半期 (2016年10月～12月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	184	33.2
収納関係 (保険料等)	33	6.0
保全関係 (名義変更・住所変更等)	96	17.3
保険金・給付金関係	92	16.6
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	149	26.9
合計	554	100.0

【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

保全関係 給付金関係	事例	「保全手続き（名義変更・住所変更等）」および「給付金・保険金の請求」にあたり、印鑑を準備するのに時間がかかるので印鑑の押印を不要として、手続きができるようにしてほしい。
	改善内容	平成28年11月24日（木）より、「保全請求書類」「給付金・保険金請求書類」の印鑑欄を削除し、印鑑レスでの手続きが可能になりました。 *口座振替依頼書には、従来通り印鑑が必要です。

以上