

## 「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

### 平成30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	H30年度 第2四半期 (2018年7月～9月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	155	33.7
収納関係 (保険料等)	50	10.9
保全関係 (名義変更・住所変更等)	82	17.8
保険金・給付金関係	135	29.3
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	38	8.3
合計	460	-

以上