

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

2020年度第4四半期（1月～3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）から不満足の原因があったもの。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	2020年度 第4四半期 (2021年1月～3月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	278	46.8
収納関係 (保険料等)	46	7.7
保全関係 (名義変更・住所変更等)	76	12.7
保険金・給付金関係	111	18.6
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	83	13.9
合計	594	-

以上