

## 「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

### 2021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 of 表明があったもの。

#### 【当社に寄せられた苦情件数】

項目	2021年度 第4四半期 (2022年1月～3月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	209	54.8
収納関係 (保険料等)	19	4.9
保全関係 (名義変更・住所変更等)	34	8.9
保険金・給付金関係	98	25.7
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	21	5.5
合計	381	-

以上