

## 「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

### 2023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	2023年度 第4四半期 (2024年1月～3月)	
	件数（件）	占率（%）
新契約関係	293	54.9
収納関係 (保険料等)	19	3.5
保全関係 (名義変更・住所変更等)	43	8.0
保険金・給付金関係	115	21.5
上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等)	63	11.8
合計	533	-

以上