

## 平成25年度(第1四半期)

### お客様の声の定義

当社では、お客さまからの苦情、ご意見・ご要望等を「お客様の声」と定義しております。

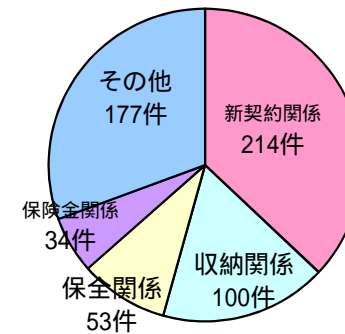
### お客様の声に対する基本的な考え方

当社は、「お客様の声」を当社への貴重なアドバイスとして広く収集し、

サービスの向上および商品開発に繋げてまいります。

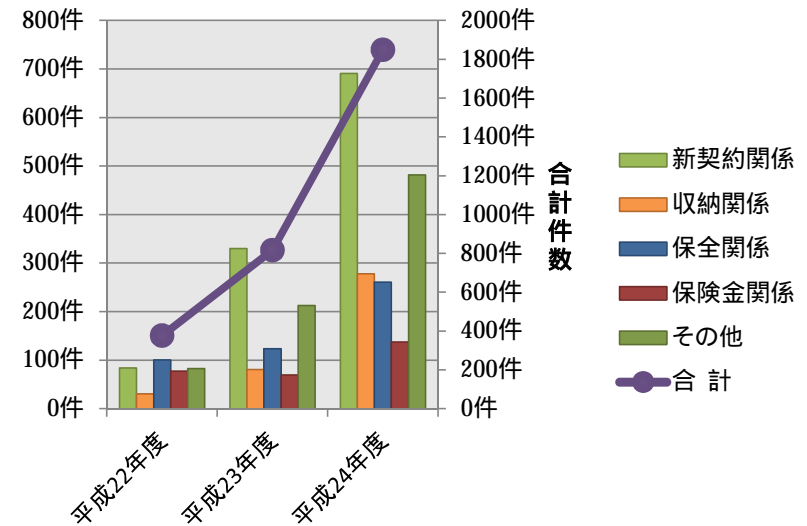
### 平成25年度(第1四半期) お客様の声受付件数

区 分	平成25年度(第1四半期)	
	件数(件)	占有率(%)
新契約関係 (ご契約時のお手続きに関するもの)	214	37.0
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	100	17.3
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	53	9.2
保険金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	34	5.9
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	177	30.6
合 計	578	100.0



### 受付件数の推移

区 分	平成22年度		平成23年度		平成24年度	
	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)
新契約関係	84	22.3	330	40.3	691	37.4
収納関係	31	8.2	81	9.9	278	15.0
保全関係	101	26.8	124	15.2	261	14.1
保険金関係	78	20.7	70	8.6	138	7.5
その他	83	22.0	213	26.0	482	26.1
合 計	377	100.0	818	100.0	1,850	100.0

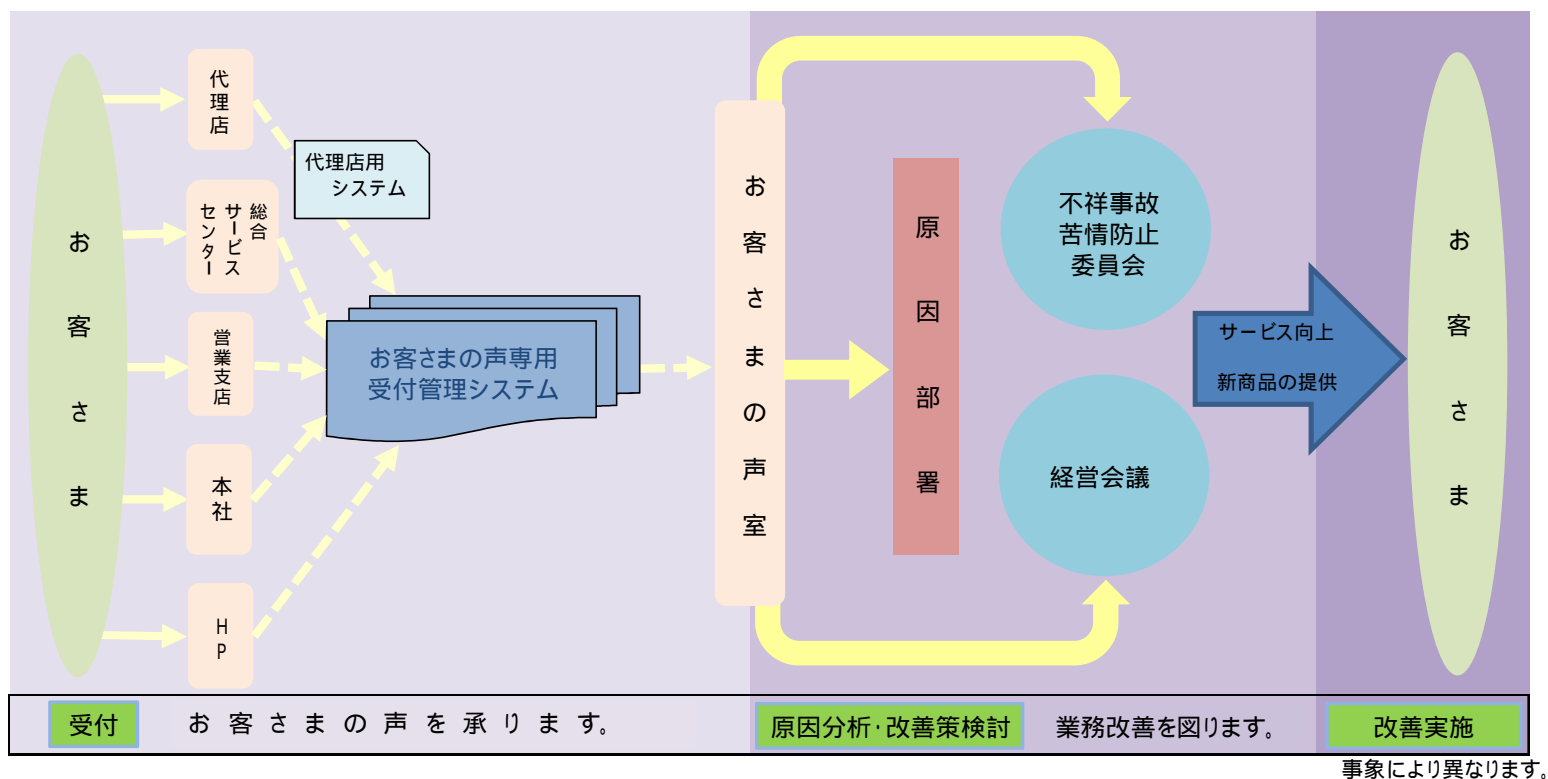


## お客様の声に対する取り組み

当社は、総合サービスセンター、支店、代理店等、当社に寄せられた「お客様の声」をお客様の声専用の受付管理システムに登録することにより、「お客様の声」を広く収集しております。

当社に寄せられた「お客様の声」を、担当部署に回付し、早急なお客さま対応を行うとともに、

「お客様の声」を分析・検証することにより、サービスの向上および商品開発といった全社的な改善に努め、経営に活かしております。



## お客様の声に基づく改善事例

2013年4月 AIG富士生命健康サービスをご利用いただく際に必要となるお客さま情報に関して、「AIG富士生命健康サービスのご案内」チラシの記載が充分でなかったため、お客さまが円滑にサービスが受けられないケースが発生しました。直ちに、「AIG富士生命健康サービスのご案内」チラシを改訂し、サービスを希望されるお客さまが、必要な情報を事前にご準備いただけるよう分かり易く表示いたしました。