

## 平成26年度(第2四半期)

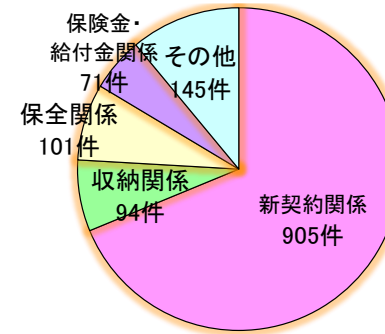
### ●お客さまの声の定義

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

### ●平成26年度(第2四半期) お客さまの声受付件数

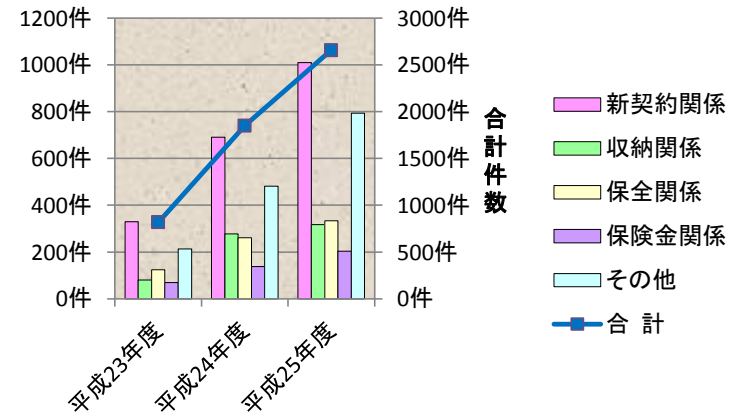
区 分	平成26年度(第2四半期)		平成26年度累計	
	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)
新契約関係 (ご契約時のお手続きに関するもの)	905	68.8	1,255	60.4%
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	94	7.1	183	8.8%
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	101	7.7	177	8.5%
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	71	5.4	132	6.3%
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	145	11.0	332	16.0%
合 計	1,316	100.0	2,079	100.0%

※第一報の受付件数です。



### ●受付件数の推移

区 分	平成23年度		平成24年度		平成25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	330	17.8	691	26.0	1,009	38.0
収納関係	81	4.4	278	10.5	317	11.9
保全関係	124	6.7	261	9.8	333	12.5
保険金関係	70	3.8	138	5.2	204	7.7
その他	213	11.5	482	18.1	793	29.9
合 計	818	44.2	1,850	69.7	2,656	100.0

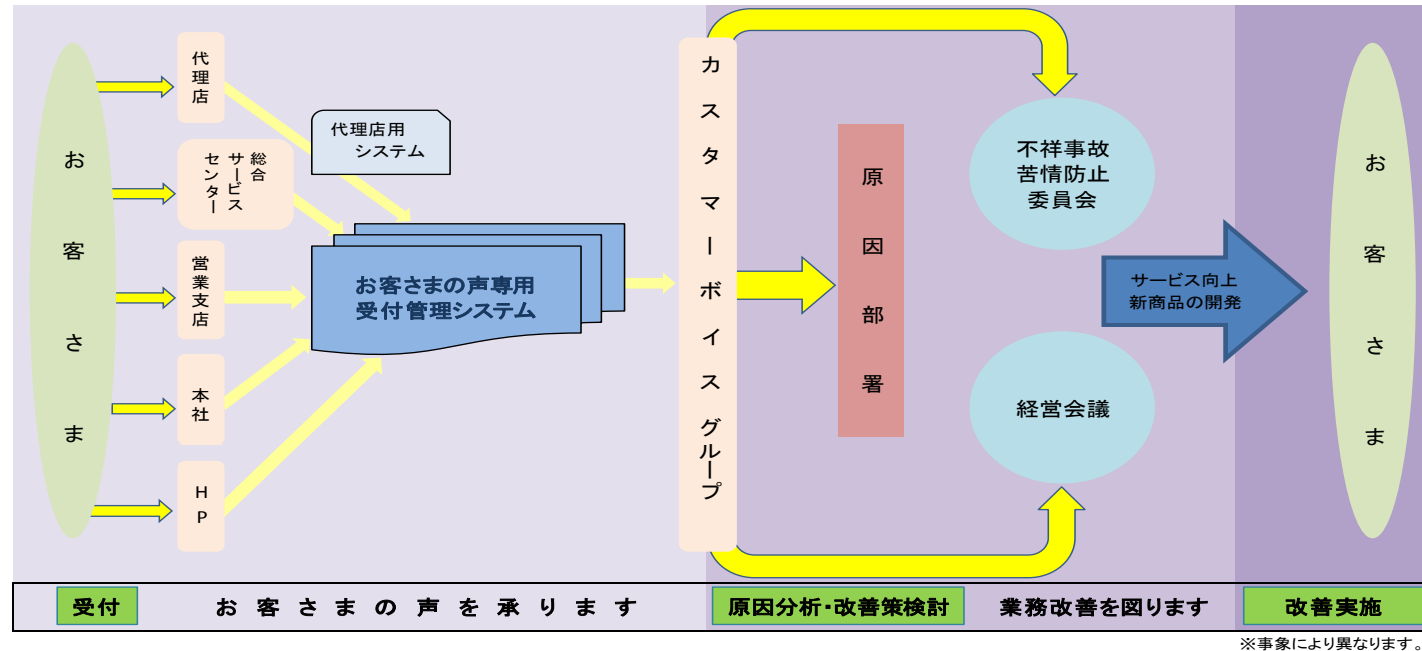


## 【お客様の声に対する取り組み】

弊社は、総合サービスセンター、支店、代理店等、弊社に寄せられた「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。

弊社に寄せられた「お客様の声」を、担当部署に回付し、早急なお客様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。



## ●お客様の声に基づいた改善事例

【お客様の声】

契約者変更手続きのため総合サービスセンターに連絡したのに、代理店に連絡するよう言われた。

【改善】

一部の契約者変更手続きについて、総合サービスセンターによる受付を開始いたしました。 ※対象外がございます※