

平成26年度(第4四半期)

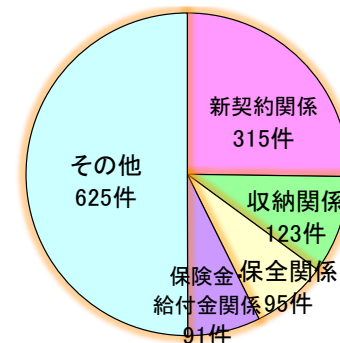
●お客さまの声の定義

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4四半期) お客さまの声受付件数

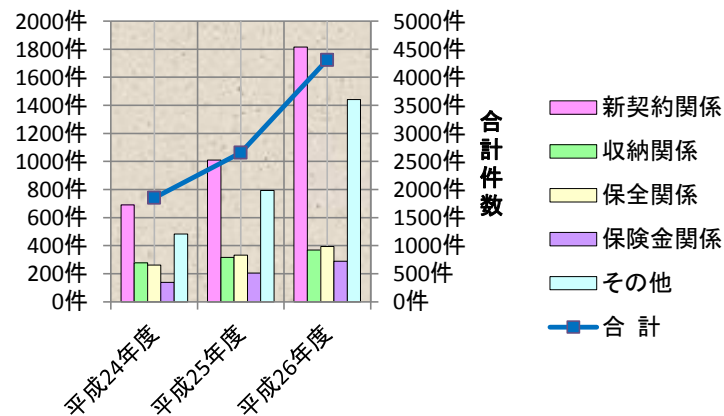
区 分	平成26年度(第4四半期)		平成26年度累計	
	件数(件)	占有率(%)	件数(件)	占有率(%)
新契約関係 (ご契約時のお手続きに関するもの)	315	25.2	1,814	42.1%
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	123	9.8	369	8.6%
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	95	7.6	393	9.1%
保険金・給付金関係 (保険金・給付金のお支払いに関するもの)	91	7.3	289	6.7%
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	625	50.0	1,442	33.5%
合 計	1,249	100.0	4,307	100.0%

※第一報の受付件数です。



●受付件数の推移

区 分	平成24年度		平成25年度		平成26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	691	37.4	1,009	38.0	1,814	42.1%
収納関係	278	15.0	317	11.9	369	8.6%
保全関係	261	14.1	333	12.5	393	9.1%
保険金関係	138	7.5	204	7.7	289	6.7%
その他	482	26.1	793	29.9	1,442	33.5%
合 計	1,850	100.0	2,656	100.0	4,307	100.0%

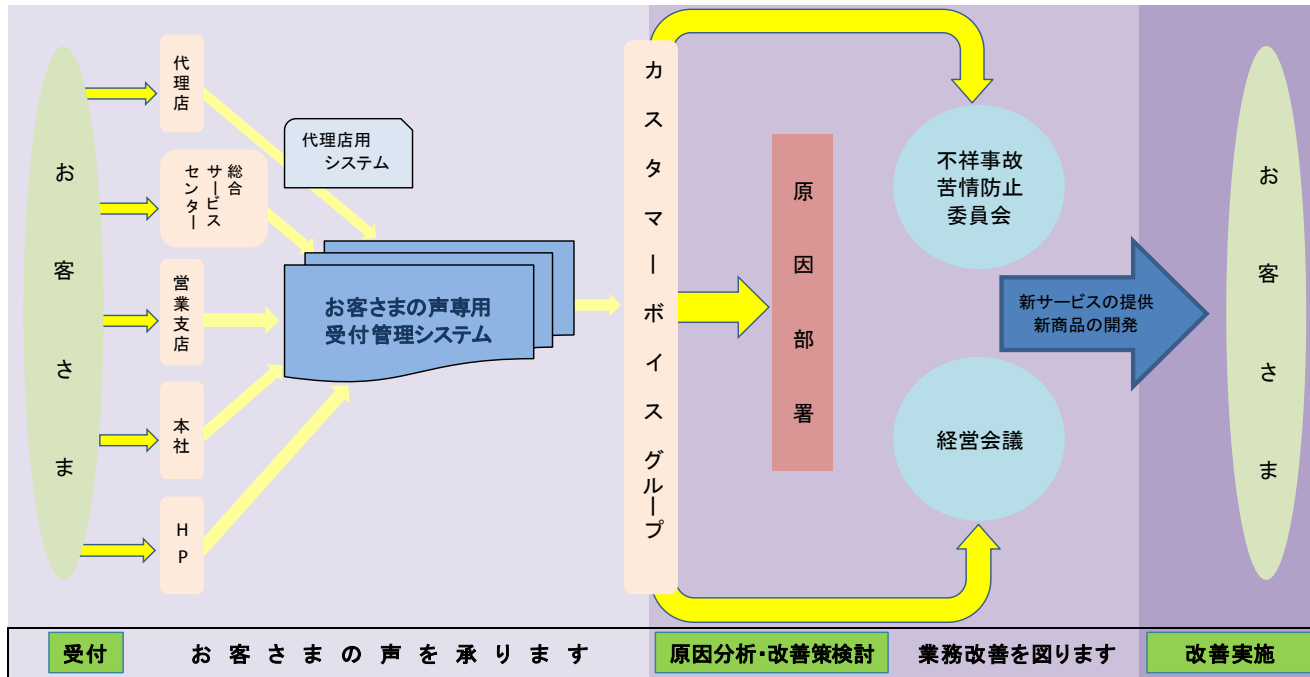


【お客さまの声に対する取り組み】

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「お客さまの声」をお客さまの声専用の受付管理システムに登録することにより、「お客さまの声」を広く収集しております。

弊社に寄せられた「お客さまの声」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、

「お客さまの声」を分析・検証することにより、**新サービスの提供**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。



※事象により異なります。

●お客さまの声に基づいた改善事例

【お客さまの声】

がん保険の給付金請求から二年経つが、2回目の請求の有無についても、案内をして欲しい。

【改善】

2015年1月26日より、二回目以降の請求漏れ防止の為、「がん診断給付金保障内容のご案内」と題したハガキの送付を開始いたしました。