

平成27年度(第2四半期)

●お客様の声の定義

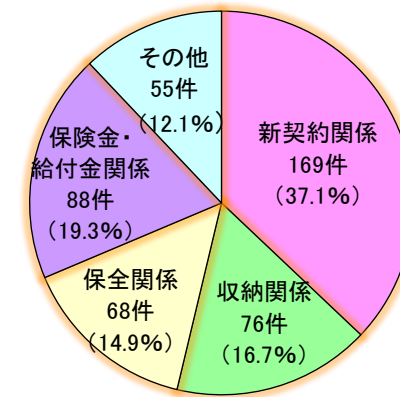
弊社では、お客さまからのご不満・ご要望を「お客様の声」と定義しております。

●平成27年度(第2四半期) お客様の声受付件数

※第一報の受付件数です。

区 分	第2四半期		平成27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)	169	37.1	297	33.3
収納関係 (保険料のお払込みにに関するもの)	76	16.7	128	14.3
保全関係 (ご契約後の諸手続きに関するもの)	68	14.9	155	17.4
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)	88	19.3	176	19.7
その他 (アフターフォロー・職員のマナー等に関するもの)	55	12.1	137	15.3
合 計	456	100.0	893	100.0

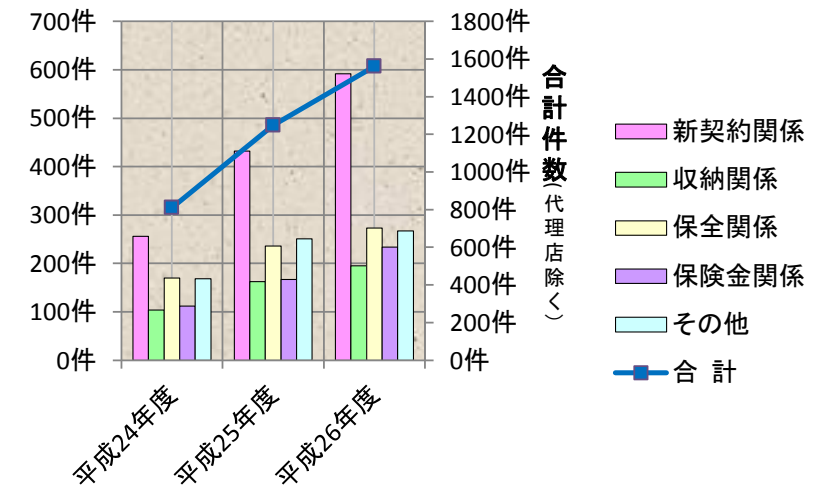
(注) お客様の声の件数は、平成27年度より「代理店さまからの申出」を除いた件数で記載しております。



●お客様の声受付件数の推移

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(%)			
	代理店除く	代理店除く	代理店除く	代理店除く	代理店除く	代理店除く			
新契約関係	691	256	31.6	1,009	432	34.6	1,814	592	37.9%
収納関係	278	104	12.8	317	162	13.0	369	195	12.5%
保全関係	261	170	21.0	333	236	18.9	393	273	17.5%
保険金関係	138	112	13.8	204	167	13.4	289	234	15.0%
その他	482	168	20.7	793	251	20.1	1,442	267	17.1%
合 計	1,850	810	100.0	2,656	1,248	100.0	4,307	1,561	100.0%

※「代理店除く」は、従来のお客様の声の件数から「代理店からの申出」を除いた件数。

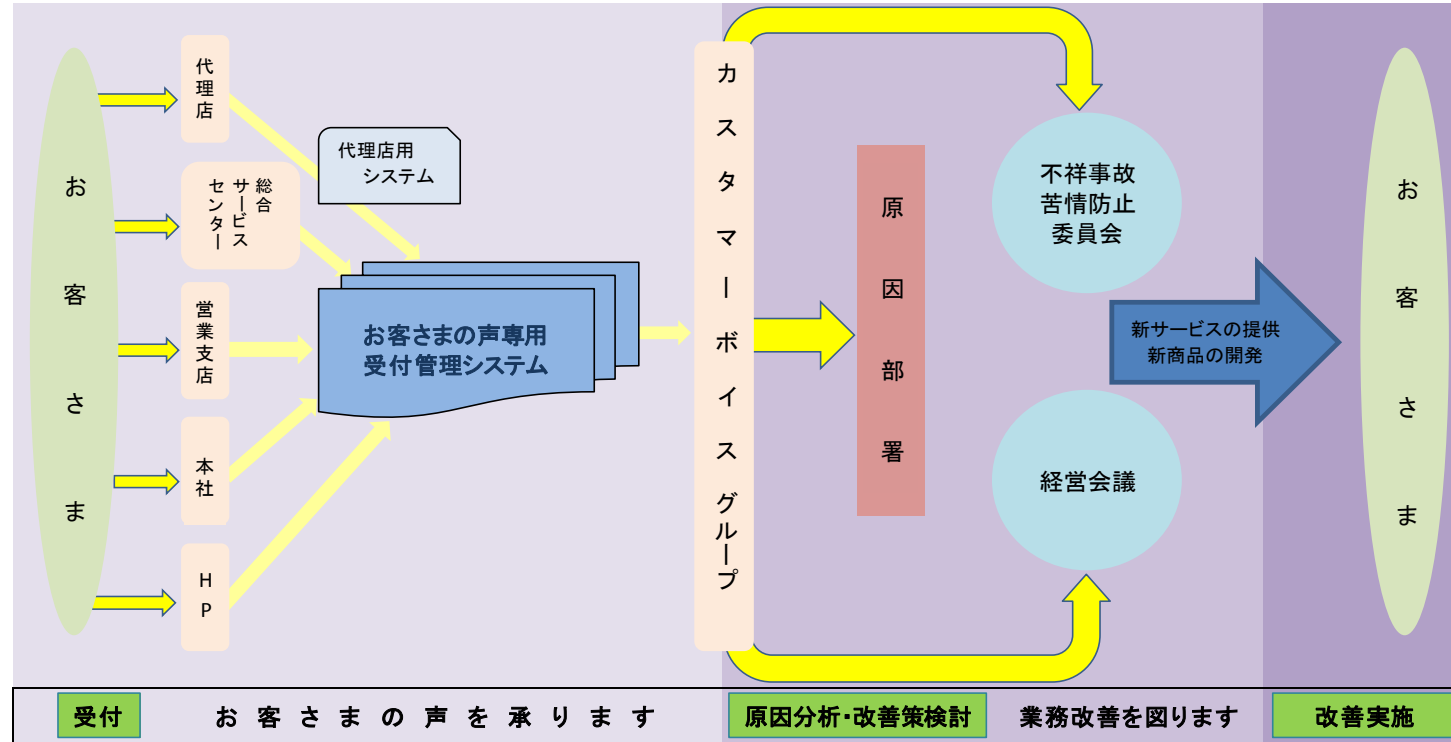


【お客様の声に対する取り組み】

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、**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。

●お客様の声に基づいた改善事例

【お客様の声】

「住所・氏名変更・訂正承認請求書」の記入箇所が高齢者には分かりにくい。

【改善策】

2015年9月24日より、文字の大きさ、見やすさ、簡潔な文章構成など、高齢者に配慮した請求書を新設致しました。