

## 「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

### 平成27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）から不満足の見解があったもの。

#### 【当社に寄せられた苦情件数】

項目	H27年度 第4四半期 (2016年1月～3月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	186	57.6
収納関係 (保険料等)	23	7.1
保全関係 (名義変更・住所変更等)	40	12.4
保険金・給付金関係	53	16.4
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	21	6.5
合計	323	100.0

#### 【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

給付金関係	事例	手術をしたが、診断書の提出を省略し、診療明細書で請求できるようにしてほしい。
	改善内容	平成28年4月6日（水）より、外来手術の場合、診断書の提出を省略して、「外来手術状況報告書」と「診療明細書（写）」でご請求手続きができるサービス（※）を開始いたしました。 （※）一定の条件を満たしたご契約に限ります。

以上