

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成28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 | H28年度 第4四半期 (2017年1月～3月) | |
|----------------------------|-----------------------------|-------|
| | 件数(件) | 占率(%) |
| 新契約関係 | 164 | 44.8 |
| 収納関係 (保険料等) | 38 | 10.4 |
| 保全関係 (名義変更・住所変更等) | 48 | 13.1 |
| 保険金・給付金関係 | 82 | 22.4 |
| 上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等) | 34 | 9.3 |
| 合計 | 366 | 100.0 |

以上