

「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3四半期（10月～12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3四半期 (2015年10月～12月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	158	34.8
収納関係 (保険料等)	48	10.6
保全関係 (名義変更・住所変更等)	87	19.2
保険金・給付金関係	78	17.2
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	83	18.3
合計	454	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	先進医療給付金を医療機関あて直接支払いして欲しい。
	改善内容	平成27年10月1日より、先進医療給付金・がん先進医療給付金について、医療機関あてに直接お支払いするサービスを開始いたしました。

以上