

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

2018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	2018年度 第3四半期 (2018年10月～12月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	240	33.6
収納関係 (保険料等)	55	7.7
保全関係 (名義変更・住所変更等)	121	16.9
保険金・給付金関係	165	23.1
上記以外 (アフターサービス/態度・マナー等)	133	18.6
合計	714	-

【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

収納関係	事例	保険料の振替ができなかった場合にメディケア生命から何度も連絡があり、煩わしいので改善してほしい。
	改善内容	保険料の振替ができなかった場合に、メディケア生命にご登録いただいているお客様の携帯電話番号を宛先としてSMS（ショートメッセージサービス）を利用した連絡を行う運営を2018年12月より開始いたしました。

以上