

お客さまの声に基づく改善事例

当社に寄せられたお客さまの声をもとに、以下のような改善を行いました。

事例1 控除証明書へ「年末調整・確定申告用」を追加表示

お客さまの声

控除証明書の表面に「年末調整・確定申告用」の表示がなく、何に使用する書類なのか分かりにくい。

改善内容

年末調整・確定申告に必要な書類であることが、一目で分かるよう、控除証明書の表面に「年末調整・確定申告用」の表示を追加しました。

事例2 控除証明書へ「保険の対象の所在地」を追加表示

お客さまの声

控除証明書に「保険の対象の所在地」の表示がなく、どの建物の保険なのか分からない。

改善内容

控除証明書へ「保険の対象の所在地」の表示を追加し、建物を複数所有しているお客さまにも分かりやすい内容にしました。

事例3 自動車保険証券（搭乗者傷害保険欄）の表示内容を変更

お客さまの声

「DAY-GO! くるまの保険」の自動車保険証券について、搭乗者傷害保険欄に「補償されません」と表示されている。搭乗者傷害保険が廃止となっているなら、「補償されません」と表示しないでほしい。

改善内容

「DAY-GO! くるまの保険」の自動車保険証券において、搭乗者傷害保険欄の「補償されません」との表示を削除しました。
※2014年10月の自動車保険改定に伴い、搭乗者傷害保険が廃止となりました。なお、DAP契約については、搭乗者傷害特約が付帯できます。

事例4 自賠責保険満期案内ハガキのレイアウトと発送時期の変更

お客さまの声

バイクの自賠責保険満期案内ハガキが届いたので、継続手続きのため来店したが、「満期の1か月前からでない」と契約できないと言われた。その旨満期案内ハガキに記載されているが、分かりにくい。

改善内容

「満期日の1か月前からお手続きが可能です」との文言を赤字で大きく表示し、お客さまが確認しやすいようレイアウトを変更しました。また、お手続きできるタイミングにハガキが届くよう、ハガキの発送時期を変更いたしました。

事例5 SMS（ショートメッセージサービス）送信システムの導入

お客さまの声

事故受付したが、その後連絡がないので、事故対応の状況がどうなっているのか分からない。何度か着信があった番号があったが、それが事故の担当者からなのかは分からない。

改善内容

事故にあわれたお客さまのうち、お電話で連絡がとれなかったお客さまへ「ご連絡いただきたい」旨のご伝言ができるよう、短いメッセージを送信するSMS（ショートメッセージサービス）の取り扱いを2017年11月より開始いたしました。

※事故受付の際にお客さまよりいただいた携帯電話番号へ送信いたします。

※事故受付後の第一報につきましては、必ずお電話にてご連絡差し上げます。