

お客さまの声まとめ(2011年度総括)

2009年度～2011年度にいただいた「お客さまの声」の概要(3年度比較)

≪「お客さまの声」の件数内訳≫

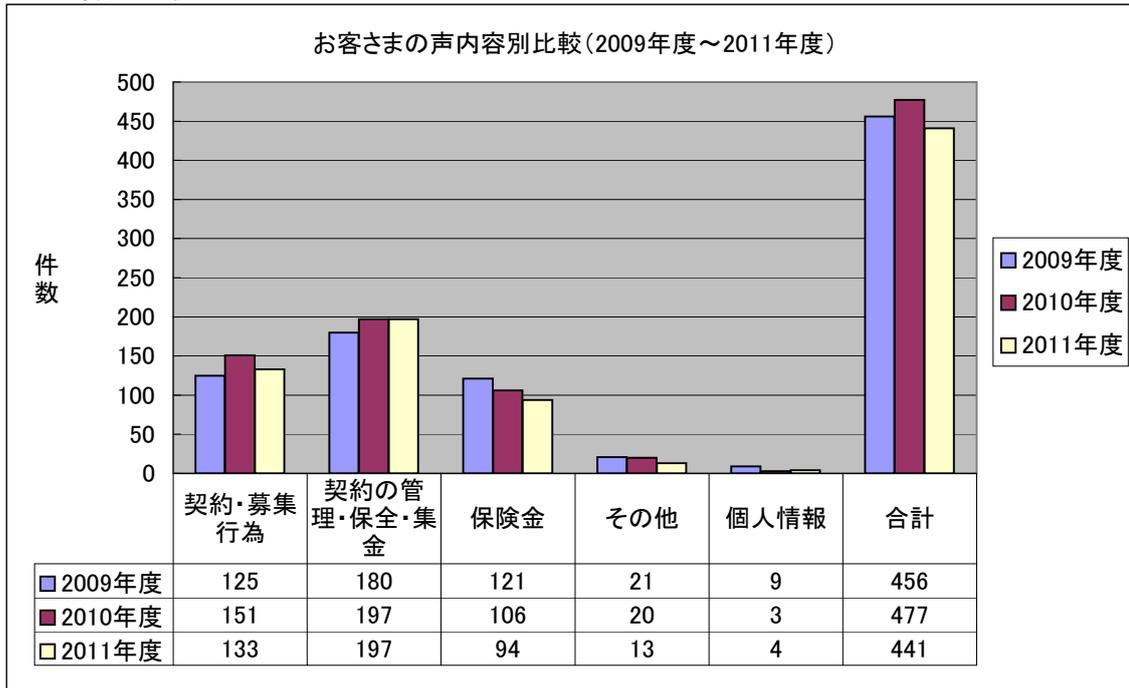
申立内容別	2009 (平成21)年度	2010 (平成22)年度	2011(平成23)年度				合計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
1. 契約・募集行為	125	151	28	35	44	26	133
(内訳)							
(1)商品内容(補償内容等)	7	5	2	0	0	1	3
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	42	37	4	4	5	7	20
(3)募集行為	5	10	2	2	2	0	6
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	41	64	12	16	22	9	59
(5)契約の引受(制限・拒否等)	6	0	0	0	0	0	0
(6)保険料誤り・料率適用誤り	1	2	0	1	0	0	1
(7)接客態度	3	4	1	2	1	1	5
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	18	22	3	5	7	4	19
(9)その他	2	7	4	5	7	4	20
2. 契約の管理・保全・集金	180	197	57	39	57	44	197
(内訳)							
(1)証券未着・誤り	42	62	16	13	13	16	58
(2)分割払い・口座引落し	34	14	0	9	6	4	19
(3)異動(手続き誤り・遅延、車両入替等)	57	45	14	5	15	6	40
(4)解約(手続き誤り・遅延、返戻保険料等)	24	37	14	6	11	4	35
(5)満期返戻(手続き遅延、返戻金額等)	6	4	0	0	0	0	0
(6)接客態度	6	10	3	1	2	2	8
(7)その他	11	25	10	5	10	12	37
3. 保険金	121	106	23	25	27	19	94
(内訳)							
(1)保険金のお支払い金額	39	40	9	7	6	9	31
(2)対応の遅れ・対応方法	21	23	4	5	6	1	16
(3)保険金お支払いの可否	6	2	0	1	3	0	4
(4)接客態度	45	23	1	3	1	1	6
(5)その他	10	18	9	9	11	8	37
4. その他	21	20	2	5	3	3	13
5. 個人情報	9	3	0	3	0	1	4
合計	456	477	110	107	131	93	441

種目別	2009 (平成21)年度	2010 (平成22)年度	2011(平成23)年度				年度計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
自動車・自賠責	346	363	77	88	91	75	331
火災(除く積立)	74	78	23	14	29	14	80
傷害(除く積立)	5	4	1	3	2	0	6
新種(除く積立)	9	16	2	0	4	2	8
積立	12	8	2	1	2	1	6
その他	10	8	5	1	3	1	10
合計	456	477	110	107	131	93	441

お客さまの声まとめ(2011年度総括)

2009年度～2011年度にいただいた「お客さまの声」の概要(3年度比較)

1. 内容別の状況



2011年度のお客さまの声受付件数は441件となり、前年度に比べ36件減の前年度比92%となりました。受付されたお客さまの声を出内容別に比較すると、『契約の管理・保全・集金』に関するお客さまの声が197件(前年度同件数/対前年度比100%)、『契約・募集行為』に関するお客さまの声が133件(前年度より18件減/対前年度比88%)、『保険金』に関するお客さまの声が94件(前年度より12件減/対前年度比88%)となっております。

前年度と比較すると、『契約・募集行為』と『保険金』、『その他』に関するお客さまの声が減少しておりますが、『契約の管理・保全・集金』に関するお客さまの声は前年度と同件数となりました。

『契約・募集行為』の受付件数が減少している要因の一つとして、「満期案内がなかった」というお客さまの声が減少したことが挙げられ、全社的な再発防止策として実施した「満期管理の徹底」についての取り組みの効果が表れてきております。

『保険金』に関する申出は減少したものの、「担当者から連絡がない」「進捗連絡がない」等のお客さまの声の受付件数は横ばいとなっておりますが、今後は事故受付事案の進捗管理態勢強化の取り組みにより、改善されていくものと予想されます。

過去3年間のお客さまの声受付件数を比較してみると、全体の受付件数は減少しているものの、依然として『契約の管理・保全・集金』に関するお客さまの声の受付件数が多く、「証券が届かない」「証券の内容に誤りがある」という申出が多くありました。

証券を早期にお届けする施策の取り組み強化を図り、契約内容を入力する際には誤りのないようチェックを徹底する等、業務品質向上に向けた取り組みを行ってまいります。