

# 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≫

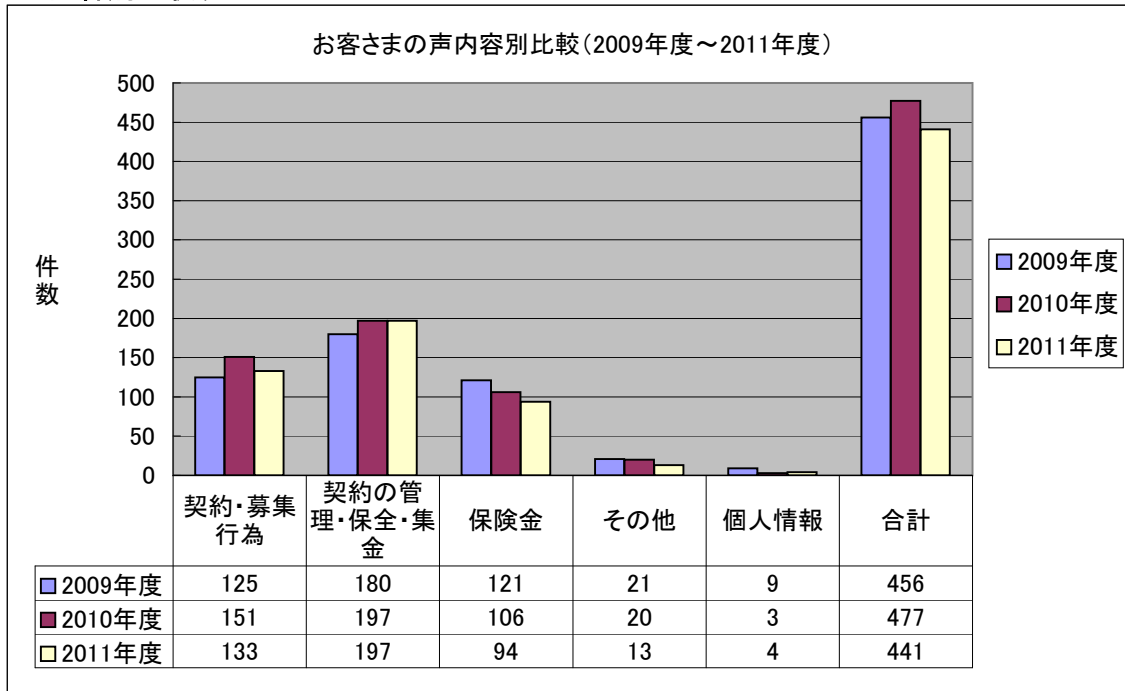
申立内容別	2009 (平成21)年度	2010 (平成22)年度	2011(平成23)年度				合計
			第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
<b>1. 契約・募集行為</b>	125	151	28	35	44	26	133
(内訳)							
(1)商品内容(補償内容等)	7	5	2	0	0	1	3
(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	42	37	4	4	5	7	20
(3)募集行為	5	10	2	2	2	0	6
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	41	64	12	16	22	9	59
(5)契約の引受(制限・拒否等)	6	0	0	0	0	0	0
(6)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
<b>2. 契約の管理・保全・集金</b>	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
<b>3. 保険金</b>	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
<b>4. その他</b>	21	20	2	5	3	3	13
<b>5. 個人情報</b>	9	3	0	3	0	1	4
<b>合計</b>	<b>456</b>	<b>477</b>	<b>110</b>	<b>107</b>	<b>131</b>	<b>93</b>	<b>441</b>

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
<b>合計</b>	<b>456</b>	<b>477</b>	<b>110</b>	<b>107</b>	<b>131</b>	<b>93</b>	<b>441</b>

## 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。