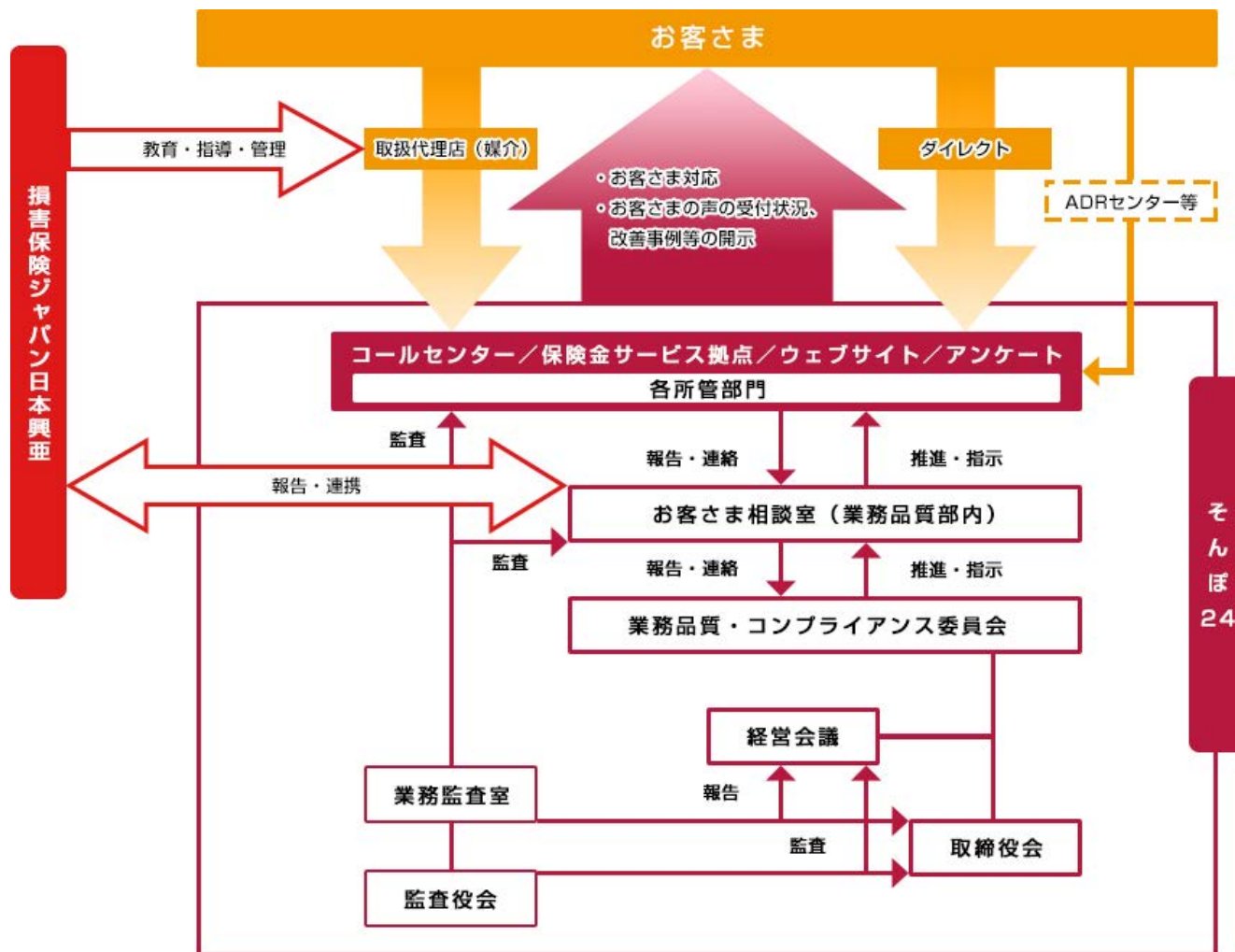


お客様の声を業務改善・品質向上に活かす体制



そんぼ
24

●お客様相談室（業務品質部内）

受け付けた「お客様の声」の対応状況の全社的な管理・統括を行い、深度ある原因分析と実効性のある再発防止策および業務改善策の策定・実行を所管部門に指示します。

また、「お客様の声」の傾向やお客さまアンケート結果を集計・分析し、業務品質・コンプライアンス委員会に報告します。

●業務品質・コンプライアンス委員会

お客様相談室で集計・分析した「お客様の声」の傾向やお客さまアンケート結果の報告を受けて、会社として取り組むべき課題を明確にします。所管部門で策定・実行した再発防止策および業務改善策の妥当性・有効性についてお客さま視点で検証し、必要と判断した場合には、スピード感のある抜本的対策を実行するよう所管部門に指示します。

お客様の声の受付状況（2018年度）

（単位：件）

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間累計
1. 契約・募集行為	95	75	67		237
(1)商品内容(補償内容等)	28	16	15		59
(2)契約の継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	1	2	0		3
(3)募集行為	11	12	9		32
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	8	3	2		13
(5)契約の引受(条件・制限等)	1	0	1		2
(6)保険料の計算誤り	2	0	4		6
(7)接客態度	8	3	6		17
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)の内容	10	14	7		31
(9)その他	26	25	23		74
2. 契約の管理・保全・集金	44	36	36		116
(1)証券未着・誤り	4	2	2		8
(2)分割払・口座振替対応	10	7	10		27
(3)契約の変更手続き	15	14	11		40
(4)契約の解約手続き	5	3	6		14
(5)満期返戻処理(手続き遅延・返戻金額等)	0	0	0		0
(6)接客態度	5	3	1		9
(7)その他	5	7	6		18
3. 保険金	64	90	85		239
(1)保険金のお支払金額	4	11	7		22
(2)対応の遅れ・対応方法	32	41	36		109
(3)保険金のお支払いの可否	4	4	0		8
(4)接客態度	7	10	22		39
(5)その他	17	24	20		61
4. その他	2	13	13		28
(1)顧客情報	1	1	2		4
(2)その他	1	12	11		24
合 計	205	214	201		620

お客様の声の受付状況（2017年度）

（単位：件）

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間累計
1. 契約・募集行為	123	120	119	113	475
(1)商品内容(補償内容等)	24	22	32	25	103
(2)契約の継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	5	3	5	6	19
(3)募集行為	7	12	8	8	35
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	4	8	11	12	35
(5)契約の引受(条件・制限等)	1	5	7	1	14
(6)保険料の計算誤り	13	2	4	1	20
(7)接客態度	11	4	12	9	36
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)の内容	11	14	3	9	37
(9)その他	47	50	37	42	176
2. 契約の管理・保全・集金	50	53	40	56	199
(1)証券未着・誤り	1	3	3	2	9
(2)分割払・口座振替対応	21	14	9	10	54
(3)契約の変更手続き	20	24	21	24	89
(4)契約の解約手続き	5	3	3	10	21
(5)満期返戻処理(手続き遅延、返戻金額等)	0	0	0	0	0
(6)接客態度	1	2	1	5	9
(7)その他	2	7	3	5	17
3. 保険金	91	85	117	65	358
(1)保険金のお支払金額	7	9	16	6	38
(2)対応の遅れ・対応方法	50	40	52	27	169
(3)保険金のお支払いの可否	3	4	4	2	13
(4)接客態度	12	5	14	8	39
(5)その他	19	27	31	22	99
4. その他	3	5	6	6	20
(1)顧客情報	2	2	1	1	6
(2)その他	1	3	5	5	14
合 計	267	263	282	240	1,052

お客様の声の受付状況（2016年度）

（単位：件）

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年間累計
1. 契約・募集行為	213	194	149	126	682
(1)商品内容(補償内容等)	76	83	55	35	249
(2)契約の継続手続き(手続き漏れ・遅れ等)	7	10	5	5	27
(3)募集行為	13	7	9	8	37
(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	16	15	11	4	46
(5)契約の引受(条件・制限等)	2	7	2	7	18
(6)保険料の計算誤り	11	12	11	11	45
(7)接客態度	12	15	6	10	43
(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)の内容	19	13	19	15	66
(9)その他	57	32	31	31	151
2. 契約の管理・保全・集金	54	45	49	47	195
(1)証券未着・誤り	4	3	3	0	10
(2)分割払・口座振替対応	5	6	2	14	27
(3)契約の変更手続き	25	28	27	20	100
(4)契約の解約手続き	7	0	6	5	18
(5)満期返戻処理(手続き遅延・返戻金額等)	0	0	0	0	0
(6)接客態度	3	2	5	1	11
(7)その他	10	6	6	7	29
3. 保険金	75	90	79	81	325
(1)保険金のお支払金額	4	7	6	12	29
(2)対応の遅れ・対応方法	43	47	42	41	173
(3)保険金のお支払いの可否	4	3	3	5	15
(4)接客態度	17	18	14	11	60
(5)その他	7	15	14	12	48
4. その他	5	5	2	2	14
(1)顧客情報	3	2	2	2	9
(2)その他	2	3	0	0	5
合 計	347	334	279	256	1,216