

お客様の声を反映した改善事例と苦情受付状況

<お客様の声を反映した具体的な改善事例>

■クレジットカード以外の方法で支払をしたい。

⇒webで完結する保険料口座振替のサービスを開始しました。(2008年11月)
このサービスでは、これまでのように口座振替依頼書に記入・捺印・金融機関に送付という手間が不要となり、口座振替のお手続きがwebサイト上でリアルタイムに完結いたします。
都市銀行や信用金庫を含む多数の金融機関からご希望の口座振替金融機関をお選びいただくことが可能な、webサイト上で口座振替のお手続きが全て完了するこのサービスは「保険業界初」(当社調べ)となります。今後、取扱金融機関を順次増やしていくことで、ますますお客様の利便性を拡大していきます。

■比較サイトから資料請求したはずだが届かない。

⇒それまで、比較サイトや代理店経由の資料請求に関しては、商品・サービス内容は当社ホームページ上にて即時確認いただけることEメールで案内していましたが、実際にパンフレットを手にとりて選びたいというお客様の声が多くあったことから、全件資料を発送することいたしました。(2008年10月)

■携帯電話からでも、商品の確認や試算、資料請求が出来るようにしてほしい。

⇒携帯電話専用のモバイルサイトを設立しました。モバイルサイトでは、保険料の試算、資料請求、商品説明、会社概要などのコンテンツを用意し、より多くのお客様と当社を知っていただくことが可能になりました。(2008年10月)

■申込み手続きを完了するまでの画面が多く煩わしく感じる。

⇒お客様情報をいただく画面や、各種同意・確認画面を一部統合し、スムーズにお申込み手続きをいただけるよう改善いたしました。(2008年10月)

■同世代の人たちがどの位の保障額を選んでいるか分かるコンテンツがあると良いと思う。

⇒自分の必要保障額が分かる“シミュレーション機能”の他に、“保険の平均”というコンテンツを立ち上げました。ここでは、年代・性別・商品別にどの位の保障を選択されているか確認いただくことができます。ご自身の保障額設定の参考にしていただくことが可能となりました。(2008年11月)

<2008年7月～9月の苦情件数(分類別)>

項目	第2四半期(7月～9月)	
	件数	占率
商品・ホームページ関連	10	12.3
新契約関連	42	51.8
収納関連	3	3.7
保全関連	3	3.7
保険金・給付金関連	5	6.2
キャンペーン・資料請求関連	16	19.8
その他	2	2.5
合計	81	100

以上