

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>

■保険料試算画面のご職業の選択方法が分かりにくい。

⇒保険料試算画面のご職業選択におきましては、業種に関わらず該当する職種をご選択いただいておりますが、2008年12月より最初に業種をご選択いただいてから次に職種をご選択いただくように変更いたしました。(2008年12月24日より開始)

■保険料支払のための取扱可能なクレジットカード会社および金融機関を増やしてほしい。

⇒クレジットカード払につきましては、2008年11月26日よりSBIカードでの保険料お支払が可能となりました。また2008年11月14日より開始いたしました口座振替払につきましても取扱可能信用金庫の数をサービス開始時の19から200(2009年2月当社調べ)へと大幅に増やしました。

■お申込みおよびお支払方法が分からない。

⇒お申込みを行う前に、お申込みの流れおよび保険料のお支払方法について確認できる画面をホームページのホーム画面に設けました。「お申込&お支払方法はこちら」にてご確認いただくことができます。(2008年12月9日より開始)

■ホームページで資料請求をしたいがどうしたらよいか分からない。

⇒当社ホームページのホーム画面に「資料請求」ボタンを新たに設けました。(2008年10月2日より開始)

<2008年10月～12月の苦情件数(分類別)>

単位:件数(件)、占率(%)

項目	第3四半期(10月～12月)	
	件数	占率
商品・ホームページ関連	9	9.6
新契約関連	54	57.5
収納関連	2	2.1
保全関連	3	3.2
保険金・給付金関連	2	2.1
キャンペーン・資料請求関連	8	8.5
その他	16	17.0
合計	94	100

以上