

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>

■仕事から帰った後や、土日祝日にインターネットを見ることが多い。こういう時間についてもカスタマーサービスセンターで対応してほしい。

⇒カスタマーサービスセンターの受付時間を大幅に拡大いたします。(2008年10月)

(旧) 平日 9:00～18:00 *土日祝日 年末年始の当社休業日を除く

(新) 月～金 9:00～22:00 / 土日祝日 9:00～18:00 *年末年始の当社休業日を除く

■商品やサービスをパンフレットなどで確認したい。

⇒それまでのホームページ上での商品パンフレット(PDF形式)のご案内に加えて、商品パンフレット(紙面)の郵送を開始いたしました。(2008年6月)

■契約年齢と自動更新についての記載がわかりづらい。

⇒ホームページ、商品パンフレット、重要事項説明書、ご契約のしおり・約款などに、契約年齢と自動更新について、図などを盛り込みわかりやすくご確認いただけるよう修正いたしました。(2008年8月)

■無記名で意見を言える場所がほしい。

⇒マイページを開設していただいた皆さまに送信している、Eメール「マイページ開設のお知らせ」にアンケートフォームのURLを貼り、自由に当社に関するご意見をいただく場所を設けました。また、申込み完了したお客様、マイページを開設・利用されたお客様に、お手続き画面などでご意見をいただけるよう、こちらにもアンケートフォームのURLを設置したところ、沢山のお客様からご意見をいただくことができました。(2008年7月)

■申込み後、保険証券が到着して手続きがすべて完了したと思っていたら、事前の連絡もなく突然確認会社から電話がかかってきた。

⇒契約後にご面談をさせていただく際には、アカウントIDとしてご登録いただいたEメールアドレス宛に、事前にご連絡を差しあげるよう改善いたしました。(2008年6月)

<2008年4月～6月の苦情件数(分類別)>

単位:件数(件)、占率(%)

項目	第1四半期(4月～6月)	
	件数	占率
商品・ホームページ関連	6	16.2
新契約関連	20	54.0
収納関連	2	5.4
保全関連	1	2.7
保険金・給付金関連	1	2.7
その他	7	18.9
合計	37	100

以上