

平成 22 年 9 月

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について
＜平成 22 年度第 1 四半期(平成 22 年 4 月～6 月)＞

フコクしんらい生命保険株式会社

当社では、お客さまの声を幅広く取り入れ、お客さまの立場に立った業務の改善に活かす取り組みを最重要課題と位置付けております。お客さま相談窓口や代理店などに寄せられたご意見・ご要望、更に苦情も含めて当社の貴重な財産と認識し、お客さまサービスの向上を図っていくよう努力しております。

平成 22 年度第 1 四半期に「お客さまから寄せられた苦情の状況」は以下のとおりです。

内 容	平成 22 年度第 1 四半期		※ご参考 平成 21 年度第 1 四半期	
	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	84 件	62.6%	11 件	32.3%
保険料お払い込みに関するもの	10 件	7.5%	4 件	11.8%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	24 件	17.9%	10 件	29.4%
保険金・給付金の支払いに関するもの	8 件	6.0%	5 件	14.7%
その他、アフターフォローなどに関するもの	8 件	6.0%	4 件	11.8%
合 計	134 件	100.0%	34 件	100.0%

※苦情の定義:「お客さまから不満足の表明」があったものを総称して「苦情」と位置づけています。

【苦情の傾向】

全体件数は、前年同時期との件数比較では、100 件と大幅に増加し 134 件でした。これは、新契約件数が大幅に増加したこと、22 年度よりお客さまの利便性を図るため、お客さま相談窓口のオペレーターを専任配置とし精度の高い対応に心掛け、お客さまに内在している不満足を聞き出し、また、聞き逃さず「お客さまの声」を集約していることによります。

苦情別分類では「保険契約のご加入に関するもの」が 62.7%と最も多く、次いで「ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの」が 17.9%でした。

【苦情の事例】

事例1	保険証券を紛失しました。保険証券再発行の手続き書類を送っていただきましたが、書類の書き方、書類の2枚目はどうするか案内文書に書いていない。
対応	申し出を受け、本社(ダイレクト)から送付する各種手続きに関する案内文書に請求書の「2枚目はご契約者さまの控ですので、お受け取りください。」と文書を追記しました。また、請求書の記載方法についてはご請求内容ごとに記入例(サンプル)を同封することになりました。 なお、ご記入負担を出来るだけ減らすため、ご契約者さまからご提出いただく各種手続き書類につきましては、更なる簡素化推進実施をまいります。
事例2	お客さま相談窓口に何度電話しても繋がらない。
対応	これまでの接続方式では、同時に電話回線以上のお客さまからお電話をいただいた場合、話中になり、再ダイヤルしていただいております。この度、電話システムを変更し、多数のお客さまから同時にお電話をいただいた場合でも、順番待ちをしていただくことで順次オペレーターにお繋ぎできるようにいたしました。これにより、少々お待ちいただければお架け直いただくこと無く、ご要件をお伺いすることが出来るようになりました。

以上