

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について
＜平成 24 年度第 1 四半期(平成 24 年 4 月～6 月)＞

フコクしんらい生命保険株式会社

弊社では、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、さらに苦情も含めて弊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 24 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 24 年度第 1 四半期		※ご参考 平成 23 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	100 件	29.9%	53 件	46.9%
保険料お払い込みに関するもの	31 件	9.3%	11 件	9.7%
ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの	134 件	40.1%	29 件	25.7%
保険金・給付金の支払いに関するもの	40 件	12.0%	5 件	4.4%
その他、アフターサービスなどに関するもの	29 件	8.7%	15 件	13.3%
合 計	334 件	100.0%	113 件	100.0%

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

※金融 ADR 制度について、弊社のお客さまからの「裁定審査会」への裁定申し立ては0件でした。

【苦情の傾向】

全体件数は、前年同時期との件数比較では 221 件増加し、合計 334 件でしたが、前期の平成 23 年度第 4 四半期の 578 件に比べ 244 件の減少となりました。

内容として、最も多かったものは、「ご契約内容の変更・ご解約手続きなどに関するもの」が 134 件で 40.1%、次いで、「保険契約のご加入に関するもの」が 100 件の 29.9%と両項目で全体の 7 割を占めました。苦情内容はこれといった特徴的なものはなく、お客さま対応時(受電時など)に、お客さまの意図することを聞き取り、十分な説明と対応を行なっていれば発生しなかつたろうと思われる誤解による不満が引き続き多く寄せられています。(現金を急いでいたのに解約返戻金が振り込まれない! など、事務処理所要日数の説明不足等)

【苦情の事例】

今期は苦情に対応した、弊社の改善事例はございません。

弊社では平成 24 年 4 月からお客さまと直接接する社内部門で「お客さま基点検討会」を実施しております。

これは、日頃、会社の制度として行っている生命保険事務をもう一度「お客さま目線」になり考えてみようという試みで、例えば、新契約にご加入のお客さまには、より早く生命保険証券をお届けできるよう、事務の工程を見直す、保険金等請求時にご提出頂く書類を簡素化、省略するために社内規定を見直すなど、お客さまの利便性の向上と諸請求に必要な書類の提出負担の軽減などを目的にした取り組みを行っております。これらは一年を通して継続的に実務担当者が積極的に参加し、一年後にはそれぞれ成果物として規定改訂などされ、「遅い」、「複雑で分からない」、「めんどくさい」などの「不満足の表明」が縮減できると期待しております。

以 上