

## 代理店に寄せられたお客さまの声を業務の改善に活かす取組み

お客さまの声	当社の対応
パンフレットをもう少しわかりやすい内容にしてほしい。	「お客さま目線でわかりやすいパンフレット」をコンセプトに、当社汎用パンフレットの全面見直しを行いました。 具体的には商品説明方法を変更し、商品内容によって異なる色を基調とすることで、見やすくわかりやすいパンフレットに改訂いたしました。
保険証券の発送が保険始期日後になっている。証券の発行をもっと早めてほしい。	これまで保険始期日の後に保険証券を発送していましたが、ご契約いただいた時点で保険証券を作成する事務処理としました。
保険に付帯されている「ご加入者向けサービス」を利用したいが、加入者証同封の案内がわかり辛く、連絡先等を探し出すのに苦労した。	加入者証同封の案内を見直し、「ご加入者向けサービス」の掲載箇所を明記しました。

、