

## お客様の声を業務の改善に活かす取組み

当社に寄せられたお客様の声（苦情・要望）を業務の改善に活かす取組みを行っています。

### お客様の声を業務の改善に活かす取組み

	お客様の声	当社の対応
契約・募集	更改手続き用パンフレットの注意文言に「加入依頼書のご提出前にご確認ください」と書かれてあります。従来より加入依頼書を提出していないのですが、提出する必要があるのですか？	団体長期障害所得補償保険のパンフレットに、現在では募集をおこなっていないプランに関する説明文言が記載されていました。誤解を招くおそれがある表現のため、パンフレット文言を訂正いたしました。
契約管理	封筒に保険会社名が表示されておらず、保険料収納事務代行会社名しか印刷されていません。これでは何の書類かわかりづらく、保険料の支払いが遅れてしまうおそれがあるため、改善してください。	当社名を保険料収納事務代行会社の封筒に表示することといたしました。
	会社を退職しましたが、保険が解約されず継続されています。至急解約の手続きをおこなってください。	当社が、ご契約団体に対して、ご加入者（従業員）が退社する際は、解約の事務手続きが必要となる旨のご説明が不十分であったため、解約手続きが行なわれていないことが判明しました。今後は、ご契約団体に説明を十分に行い、事務手続きについて正しくご理解いただけるよう努めてまいります。
	口座引落日の後で、届出印相違のため引落しができなかったとの連絡を受けました。もっと早く連絡できなかったのですか？	これまでは口座振替依頼書の不備点検を一括して行っておりましたが、点検をお申込みの都度実施することに改め、早期の不備連絡が行えるよう改善しました。
	地震保険の控除証明書が電子化対応されていないのは不便です。在宅勤務が中心なので、紙媒体だと年末調整の手続きのために出社しなければならず、手間がかかり困っています。	地震保険で個別に電子控除証明書のご請求があった方には、電子控除証明書をご提供するよう改善しました。
保険金支払い	事故報告後すぐに連絡がなく、数日後に再連絡してようやく担当者と話ができました。事故対応が遅いです。	事故のご連絡をいただきましたら、お客様へすみやかに連絡差し上げることを徹底していきますとともに、必要に応じて、他の担当者が代わってご連絡する態勢に改めました。
	事故連絡を入れた際、対応した担当者からお見舞いの一言もなく、気分を害しました。	お客様のお気持ちに立った対応が不十分でした。現在、全社をあげて「お客様の気持ちに立った対応を心がける」ことに取り組んでおります。今後、お客様にこのようなご不快な思い・ご迷惑をおかけしないよう社員教育を徹底してまいります。
	初回の保険金を受け取る際に必要書類を提出したはずですが、さらに追加で診断書の提出を求められました。同じことを何度も確認する必要があるのですか？	保険金をお支払するにあたり、必要書類のご提出をお願いする際の説明が十分になされていませんでした。お客様目線での対応をさらに徹底し、事務処理の改善を図ってまいります。
個人情報	加入者証が郵送されてきましたが、糊づけが甘く、封がほとんどされていない状態でした。個人情報でもあるので、取扱いを改善してください。	以後同様の事象が発生しないよう、封筒をシール付のものに変更いたしました。
感謝の声	突然病気にかかり、不安で一杯でしたが、落ち着いた対応と優しい言葉をいっぱいいただき、勇気づけられ、救われました。	当社の商品がお役に立つことができ、こちらこそ喜びと感謝の気持ちでいっぱいです。当社保険にご加入いただき誠にありがとうございます。
	この保険のおかげで病院代も生活費も変わらずに生活できました。担当者の方も物腰の柔らかな話し方で聞いてくださり、安心して任せることができました。	「長期のおケガならびに病気の時のお役に立ちたい」という当社の目的を果たすことができましたことは、保険会社としての喜びです。今後も社会のお役に立てるよう、努力してまいります。
	療養中のため、書類を見るのもおっくうで、毎回必要資料の提出が遅くなってしまいましたが、優しく丁寧に対応していただき、感謝しています。	ご療養中は、体調のすぐれない時もおありになることとお察しいたします。ご都合がつかない場合は、どうぞご遠慮なく担当者にお申し付けください。
	長い間、保険金の支払いを受けており、その間何度か担当の方が代わりましたが、いつも優しく、親切な対応をしていただき胸が一杯です。ありがとうございました。	担当者が代わっても引継ぎを確実にいき、お客様にご不便を掛けることがないよう、これからも努力してまいります。
	全てにおいて満足しています。現在は産業医の指導の下、日々の業務を遂行しております。是非、友人・知人にすすめたいと思います。	職場に復帰されたことのご連絡を頂き、お客様が職場に戻られるまでの間、お役に立てたことは当社にとって喜びです。今後も多くのお客様に喜んでいただけるよう努力してまいります。