

# 「お客様の声」を活かす取り組みについて

## 2020年度第1四半期（4月～6月）苦情件数

—お客様の声（苦情）の定義—

「苦情」とは、商品・サービス・対応等に対してお客様から寄せられる不満足の表明(事実関係を問わない)をいいます。当社にお寄せいただいた苦情件数および内訳は以下のとおりです。

### 【当社に寄せられた苦情件数】

項目	2020年度第1四半期 (4月～6月)	
	件数	割合
新契約関係	45	52%
収納関係	13	15%
保全関係	6	7%
保険金・給付金関係	14	16%
その他	8	9%
合計	86	100%

以上