はなさく生命保険株式会社

「お客様の声」を活かす取り組みについて

２０２０年度第２四半期（７月～９月）苦情件数

ーお客様の声（苦情）の定義ー
「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２四半期（７月～９月）	
	件数	割合
新契約関係	276	81%
収納関係	8	2%
保全関係	13	4%
保険金・給付金関係	17	5%
その他	25	7%
合計	339	100%

※2020年7月より通信販売による保険販売を開始したことによるお客様の声も含みます。

以上