

「お客様の声」を経営に活かす取り組み

2023 年度第 2 四半期（7 月～9 月）苦情件数

お客様の声（「苦情」）の定義  
当社では、「当社の全ての事業活動に対するお客様からの不満足の表明」を「苦情」と定義しています。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        | 2023 年度第 2 四半期<br>(7 月～9 月) |      |
|-----------|-----------------------------|------|
|           | 件数                          | 割合   |
| 新契約関係     | 92                          | 53%  |
| 収納関係      | 20                          | 11%  |
| 保全関係      | 8                           | 5%   |
| 保険金・給付金関係 | 25                          | 14%  |
| その他       | 29                          | 17%  |
| 合計        | 174                         | 100% |

以上