

「お客様の声」を経営に活かす取り組み

2021 年度第 4 四半期（1 月～3 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	2021 年度第 4 四半期 (1 月～3 月)	
	件数	割合
新契約関係	57	47%
収納関係	23	19%
保全関係	5	4%
保険金・給付金関係	9	7%
その他	28	23%
合計	122	100%

以上