

お客様の声の収集・分析の状況

(1) 収集状況

	2022年度	2023年度	2024年度
合計件数	50	46	52
苦情	4	4	8
問合せ	22	20	17
お褒め	10	8	15
要望	6	8	7
相談	8	6	5

(2) 分析状況(苦情の要因分析)

区分	No.	事由	件数		
			2022	2023	2024
お客様対応	①	満期案内の不十分	0	1	3
	②	商品説明の不十分	1	1	0
	③	契約手続きの不十分	0	0	2
	④	異動(変更)・保全の不十分	1	0	0
	⑤	事故対応の不十分	2	2	3
顧客情報	⑥	顧客情報漏えい等	1	0	0

苦情	満期案内の失念	再発防止策は？
	保険料大幅UP	保険料引き上げの詳細な説明が不足していた
	保険料払込票が見当たらない	保険会社からは送付されているが見当たらない
	火災保険の解約手続き	退去時、案内徹底できれば・・・
	WEBサイトからの申込不可	PCにて接続エラーを確認、週明けまでに解消連絡
	事故対応	事故受付サポートセンターのフリーダイヤル繋がらない
	事故対応	事故進捗状況等、途中経過の報告ができていない

問い合わせ	火災保険申込書の記入の仕方	地震保険確認欄
	保険料払込票	保険料払込票が見当たらない、再発行依頼
	マイページ登録	パスワード設定うまくいかず、時間を要した
	保険料の値上げの要因	車両の料率クラス、保険料率アップの引き上げ説明

お褒め	ロードアシスタンス対応	パンクして困り、JAF連絡するも2時間待ち
	弁護士特約案内	相手が無保険の為、大変、感謝された