

お客様からいただいた主な「お客様の声」（ご不満・ご要望）

弊社では対応などに関する「苦情」や「ご不満」だけでなく、改善に向けた「ご要望」や「お褒め」も、大事なお客様の声としています。

毎月約 450 件程度いただくお客様の声（ご不満・ご要望）には以下のようなものがありますが、会議や研修などを通じ、

1 件 1 件お客様の真意を社員一人ひとりが理解し、自らの業務改善に活かし続けることで、会社としての業務改善に努めています。

	お客様の声（ご不満・ご要望）	弊社対応等
新契約申込書類手続き	面談から申込まで流れや所要時間等、全体の流れが一目で分かるチャートシートのようなものがあると安心感が持てる。	既に弊社独自のチャートシートが存在するため、本人には商談時にチャートシートを活用するよう指導しました。
	担当者の商品説明に不安を感じた。申込書類不備のため修正を依頼された。手間がかかるので一度で済ませて欲しい。	担当者に対し商品研修及び申込手続きの注意点等を研修、指導しました。
	最終意向確認書に保険会社名が無く、信用しないわけではないが良かった方がよいのでは。	ご指摘を踏まえ、今後、最終のご確認時に、弊社名を記載した改訂書類を使用させていただくこととしました。
	代理店システムの署名欄が、生命保険申込書に比べ小さく、改善したほうが良い。	可能な限り署名欄を大きくするよう、システム対応いたします。
	保険料入金後に、特別条件引き受けとなり保険料が変更となってしまったので、結果かが判明してから支払えばよかった。	担当者にお客様に寄り添った手続きを行うよう指導しました。
	複数申し込みの手続きをもっと簡略化してほしい。	担当者にご共通項目について省略出来る場合について指導しました。
ライフコンサルタントの対応	レターバックが届いた際、追加料金を請求された。	お客様へご不快な思いをおかけしたことをお詫びしました。レターバック発送時には必ず金額を確認するように指導しました。
	契約以降、担当者から連絡が全くなくなった。	お詫びの上、今後は定期的にフォローするように指導しました。
	保険加入後、担当者が退職してしまった。今後、誰に連絡すればよいのか？	担当者退職のご連絡と以降のご連絡先を郵送しました。
	設計書が小さくて、見づらいとのご意見をいただいた。	A3 判に拡大する等、ご高齢のお客様にも配慮するよう徹底しました。
	半年に 1 回ぐらいは連絡をくれる等、もっとフォローしてほしい。	担当変更をさせていただき、定期的にご連絡することをお伝えしました。
アフターフォロー	老後の生活資金のために外貨建終身保険に加入したが、円安の影響により保険料が 1.5 倍になり、月々の支払いが厳しい。	担当者より対応策をお知らせするよう指導しました。
	以前、住所変更の申し出をしたが、契約内容確認のレターが届いたが住所が旧住所のままだった。	お詫びの上、新住所に変更し、担当者にはお客様情報の管理を徹底するように指導しました。
	新規契約時だけでなく、ライフプランの作成を定期的に行うことが出来れば良い。	担当者にご要望を伝えるとともに、対応するよう指示しました。
	毎年契約内容は、送付されているが、1～2 年に 1 回は契約内容の説明が欲しい。	担当者全員にアフターフォローについて再度徹底するよう研修を実施しました。
	10 年前に加入したが、今まで手続き等で支障はなかったが、氏名の漢字が誤っていることに気が付いたので直してほしい。	確認させていただいたところ、お客様のご記入誤りが判明し、早速修正手続きをさせていただきました。
	代理店からアンケートのお願いのハガキが届いたが、聞いておらず、郵送物は処理が面倒なことなどから今後届かないようにしてほしい。	ご契約後、ご意向の確認も含めアンケートをお送りしております。担当者よりご契約時にご説明するよう再徹底します。
保険会社への改善要望 (商品内容申込書類手続きシステム等)	カスタマーセンターの休日サポート体制を強化してほしい（日曜日も営業してほしい）	所属保険会社へ、定例ミーティングの場等を通じ、改善依頼を行っています。
	カスタマーセンターに契約者貸付を依頼した際、担当者の電話対応が悪かった。	
	減額の申請をしてから 1 週間以上経っても書類が届かない。対応が遅いのではないか。	
	申込から成立までに時間がかかりすぎではないか。	
	問い合わせに対してレスポンスが悪く、間延びしてしまう。物事がゆっくり動いているわけではないので、考えてほしい。	
	変額保険の保険料もクレカ支払いができるようにしてほしい。	
	マイページ登録について契約ごとに入力するのは手間がかかる。一括で登録できるようにしてほしい。	
	パソコンでの新規契約申し込み入力画面がわかりやすく改善してほしい。	
	運用状況をスマホで確認しているが見づらい、スマホ版を提供してほしい。	
	新規申込書署名欄に○が 4 つ表示されているが、氏名が 5 文字の場合書きづらい。	
	生命保険設計書の文字が小さく、また雑然としていてわかりづらく、わかりやすく読めるものにしてほしい。	
	追加告知など提出しているが、処理に時間がかかりすぎではないか？ペーパーレスでの手続きが出来ないのか。	
保険申込時の記入用紙によって、日付が西暦の場合と和暦の場合があり、統一してほしい。		