

## 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	「ご契約内容のご確認」資料をもう少し分かりやすく記載してほしい。例えば保障イメージを図で表したりしてほしい。	担当者に確認資料のご不明内容を分かり易く解説するよう指導しました。
	申し込み時に口座登録の際、手間取り、時間がかかってしまった。もう少しスムーズにできる方法があればよいと思います。	担当者にお手続きの際の支援をきめ細かく行うよう指導しました。
	契約後に証券を確認したところ、死亡受取人が違っていた。担当に連絡をしたが対応について不満。	お申込内容については、復唱する等、誤りを発生させないよう担当者に注意・指導しました。
	ペーパーレス申し込みの際に円入金特約を付けずドル入金で申し込みしまい、また改めて申し込みすることになり、スムーズに申し込み出来なかった。	担当者に手続きについて十分確認するよう指導しました。
	70 歳で、家族同席が複数回面談が手続き上必要である旨を言われたが、去年なら私は 69 歳だったのに、もっと早く提案してくれればよかった。	必要なお手続きとなりますが、今回のお申し出を社内で共有させていただきます。
	パソコンの画面で、最終意向確認書の記入の際に書きづらい。	担当者に記載方法について丁寧に説明するよう指導しました。
ライフコンサルタント の対応	電話連絡したが、当日中の折り返しの電話が来ないのは問題である。	担当者がお客様からの入電を夜遅くになって気付いたため、翌日となってしまいました。担当者には入電確認を怠らないよう指導しました。
	契約後、担当者からの連絡、フォローもない	お詫びの上、担当者に定期的にご連絡、フォローするよう指導しました。
	住所変更の際住所登録が誤っていた。正しい住所に訂正した保険証券を送ってほしい。	担当者より早急に対応させていただき、誤りを発生させないよう指導いたしました。
	今までの担当者が退職したが、後任の担当者から連絡がない。	後任担当者へすぐにフォローするよう指導しました。
アフターフォロー	契約内容の確認の電話があったが、忙しくて時間が取れない。	アフターフォローの重要性について再度説明しご理解いただきました。
	契約内容の確認ということで、代理店担当者から連絡があったが、急ぎ用もないのに何故会わなければならないのか。	弊社ではご契約後のアフターフォローに注力していることをお伝えしご理解いただきました。
	口座変更の依頼をしていたがそのままになっている為再度手続き依頼。	お詫びの上、担当者に手続き漏れの無いよう確認することを指導いたしました。
	契約を払済みにしたが、その後引き落としが発生しているがどうなっているのか。	タイムラグがあることをご説明し、担当者には事前にご連絡するよう指導しました。
	契約して数年経つので見直し・メンテナンスの情報が欲しい	担当者にアフターフォロー強化を指導しました。
	控除証明書金額と引落の金額が違うのは何故か？控除証明書の金額が間違っているのでは？との問い合わせがありました。	保険料に控除対象外の部分が含まれており、相違があることをご説明しご理解いただきました。
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)	お客様アンケートの質問が多すぎるし、高齢者にはむずかしい。	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。主旨ご説明しご理解いただきました。
	口座情報の登録画面が複雑。何度も入力しなければならなくて難しい。もっと簡単に入力できるようにしてほしい。	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。
	変額保険のマイページ登録画面の文字が小さすぎて入力しにくく、分かりにくい。	
	申込手続きが 3 件全部、入力するのは 3 度手間であらうので一本化してほしい。	
	申込手続きが終わって成約にならないまま、10 日経っており、大変不安である。現状の報告をしてもらいたい。	
	会社からの郵送された案内の内容文は理解しにくいので もっと分かりやすくしてほしい。	
	「ご加入内容のご説明」を行った際、資料が文字や数字ばかりで分かりにくいのでグラフを入れてほしいとの要望。	
	今回、給付金請求をしたが書類の到着が遅い。	
	契約時に読む項目が多いのに内容が要約されていないので非常に時間がかかり理解しにくいのでもう少しわかりやすく簡単にしてほしい。	
	運用状況照会 web 画面を見やすいスマホ版に対応してほしい。	
	同じ保険会社でありながら口座振替依頼書を 2 つ提出しなければならないのを改善してほしい。	
	健康給付金の案内がきてネットで請求をしようとしたらエラーになりできなかった。もっと分かりやすくしてほしい。	
	設計書が見づらいので、もう少しわかりやすく表記してほしい。文字ももう少し大きくしてほしい。	
本人確認の為に必要な情報で、免許証以外の証明がわかりにくい。		