

# 方針 4.お客さまの声を業務運営に活かす取り組み 上半期報告

令和 7 年 1 2 月

## 取組状況

### ①お客さまの声の記録と社内共有

当社では、ご契約いただいたお客さまからのさまざまなご意見・ご要望、苦情などについて、対応策や改善策を検討し業務改善を図っています。

### お客さまの声の件数

	2025年度 4～9月	2024年度 4～9月
ご意見・ご要望・苦情の件数	7件	1 件

### 【主な改善事例】

- お客さまの声  
自動車保険の満期更新の手続き後に届く保険証券が継続証と名称が変更となっているのはどうして。
- 改善  
更新契約については保険証券に代え、原則「継続証」が届くことをホームページ及び満期時のご案内書に掲載することとしました。

### 【お礼・お褒め】

- 退職後の契約手続きについて、とても丁寧に説明してもらえたと感謝いただいた。  
※社内共有し引き続きお客さまへの丁寧なご説明、ご案内を心掛けてまいります。