

## 2020年度お客様の声(ご不満・苦情)項目別件数表 (株)ひろせ保険&L

お客様から頂いた大事なお声を項目別に集計致しました。弊社では会議や研修等を通じ1件1件のお客様の真意を社員一人一人が理解し、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全員総力で務めています。

(単位:件)

		会社に寄せられたご不満の声		
項目	内容	上期(4~9月)	下期(10~3月)	計
新契約関係	不適切な募集行為			0
	不適切な告知取得			0
	不適切な話法		1	1
	説明不十分	1		1
	事務取扱不注意			0
	契約確認			0
	契約引受関係			0
	証券未着	1		1
	その他新契約関係			0
	計		2	1
収納関係	集金			0
	口座振替・送金			0
	職域団体扱			0
	保険料払込関係		1	1
	保険料振替貸付			0
	失効・復活			0
	その他収納関係			0
	計	0	1	1
保全関係	配当内容			0
	契約者貸付			0
	更新			0
	契約内容変更	2		2
	名義変更・住所変更	1		1
	特約中途付加			0
	解約手続			0
	解約返戻金		1	1
	生保カード・ATM関係			0
	その他保全関係			0
計	3	1	4	
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等			0
	死亡等保険金支払手続			0
	死亡等保険金不支払決定			0
	入院等給付金支払手続			0
	入院等給付金不支払決定			0
	その他保険金・給付金関係			0
	計	0	0	0
その他	職員の態度・マナー		1	1
	保険料控除			0
	個人情報取扱関係			0
	アフターサービス関係	2		2
	その他			0
計	2	1	3	
総計		7	4	11