

お客様の声 2025

	前回	今回
お褒め	24%	34%
お叱り・不満	35%	45%
要望・相談	41%	21%

お褒めの声について

お褒めの大半は事故の際のアシストに対する感謝の言葉でした。手続きのサポートから事故現場からの電話に対する的確なアドバイスなど事故に関係する丁寧な対応は、喜びや感謝のお言葉にあふれておりお客さまの信頼を得ている実感があります。更改契約だけでなく、異動や解約も含めてお客さまのご都合に合わせて迅速かつ丁寧な対応が評価されています。

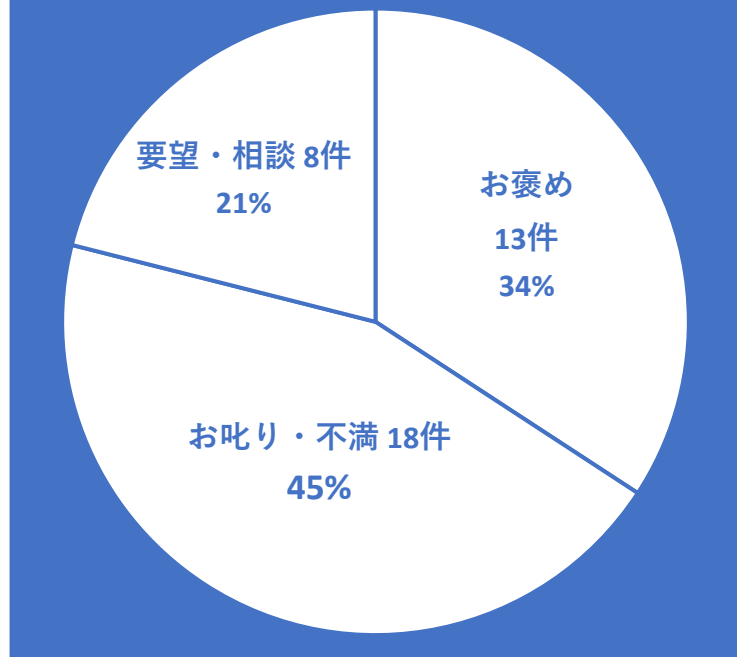
お叱り・不満の声について

保険料アップに関するものが一番多く、保険会社アンケートメール不信・マイページの登録が難しい・QR暗証番号入力不安・事故連絡が遅い・書類の誤送付などですが、苦情の内容を見てみると、声には上がっていません。丁寧な説明を時間をかけて行う事でご納得いただいていることから、ご不満のお声には真摯に対応することが必要です。一方で保険料に関しては、共済などにながれてしまう事実は否めません。親身の対応を以ては覆せない部分ではあります。個人情報保護の観点から誤送付・誤送信によるお客さまの個人情報の漏えいには充分注意をお願いします。

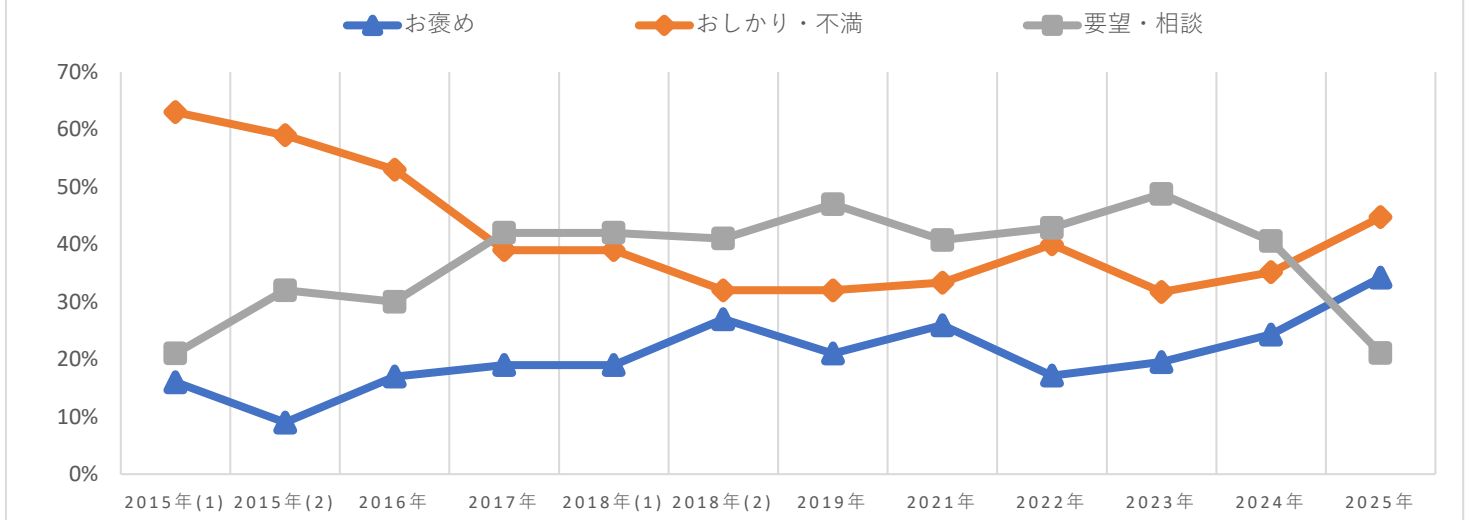
要望・相談の声について

携帯電話番号の登録の必要性について・保険の解約や入替や特約の削除について・事故時保険会社と連絡がつきにくい・証券が届かない（WEBだった）など。手続きの依頼に関しては即時対応が必要なものが多く、迅速な対応することでスムーズに終わっている。対応によっては苦情となり得るのでスピード感と丁寧な対応が必要です。

2022年 お客様の声内訳



お客様の声の推移



お褒めの声、お叱り・不満の声がともに昨年より増加。要望・相談が減少している。
 要望・相談は対応によっては不満、お褒めの声になるので丁寧・的確に対応していきたい。