

お客さまの声への対応状況

1. 当社の対応姿勢

当社では社員全員で**お客さまの生の声**を受け付けし、お客さまの視点で全ての価値判断を行い、お客さまの安心・安全・快適に資する最高品質のサービスをご提供するために、お客さま接点における品質向上を図っております。

2. 申出受付数

年度別 申出区分(件)	2024年		2025年		2026年	
	4月～9月	10月～3月	4月～9月	10月～3月	4月～9月	10月～3月
苦情	3	4	9	8	12	
お褒め・感謝	2	3	15	10	16	
相談・要望	3	1	2	6	14	
問合せ	1	0	2	3	1	
合計	9	8	28	27	43	

2. 2026年4月～9月の申出内容と当社対応内容(各申出区分から抜粋)

No.	受付日	申出者	申出区分	お客さまの声 当社対応内容
1	5月7日	男性	苦情	自動車保険の更新保険料が去年も今年も値上りしたことに苦情を言いたい。 担当者が事故率増加、修理費高騰等の詳細を説明し納得のうえ継続いただきました。
2	7月24日	女性	苦情	雪害の連絡をし2ヵ月経過するが保険会社から請求書が送られてこない。 どうなっているのか。 当社で保険会社が失念していたことを確認し、大至急対応するよう依頼。 お客さまにアフターフォロー不足を謝罪し大至急対応する旨を説明し了承いただきました。
3	9月3日	A社	苦情	雪害修理費に対し保険会社認定額が低く納得いかない。 保険会社の認定額算式が、見積の物損額×加入割合+α=加入割合による認定額になることを説明し了解いただき、今後、保険会社の評価額を参考に付保金額を打合せしていくことで納得いただきました。
4	4月15日	女性	お褒め・感謝	夫の相続対象者が多く争続の不安があったが、当社の提案で解決できて助かった。 被保険者を【相続人全員】で表記契約が可能であること。団体扱いも可能であることを説明しました。
5	4月24日	男性	お褒め・感謝	新規開業で什器備品の火災保険が別ルートの見積より下がり感激した。 保険会社4社で見積りし、雪風災のみ外せる保険会社の見積で提案しました。
6	7月22日	B社	お褒め・感謝	様々な保険事故事例や保険の組み方等の詳細な説明が分かりやすかった。 現在加入保険の物件ごとに、保険の明細付契約化を丁寧に説明しました。
7	4月20日	男性	相談・要望	火災保険の継続保険料が結構高くなるので、他の保険会社の見積も欲しい。 保険会社4社の現保険契約内容の見積書を提示し、お客さまの意向に合致した見積書を説明し継続いただきました。
8	7月23日	C社	相談・要望	地震被害の保険会社による鑑定時に当社担当者も立会いできないか。 鑑定士1名、修理業者2名、当社1名で1時間30分かけ建物全体、屋外設備等の被害確認を行った。かなり丁寧に見て回ったことで安心していただきました。
9	8月27日	男性	相談・要望	自動車の保険料が年々上昇しているが、保険料を抑える手段はないか。 現在の保険内容から人身傷害、車両免責などを制限して試算したが、保険料がさほど変わらず前回と同水準の内容で納得いただきました。
10	6月23日	男性	問合せ	雪害事故の鑑定について聞きたい。 鑑定人から「なぜ修理ではなく部分の交換なのか？」と聞かれたことに対する問合せ。交換は保険会社の認定であり、鑑定額は鑑定人が判断するものであることを説明し一旦納得いただきました。