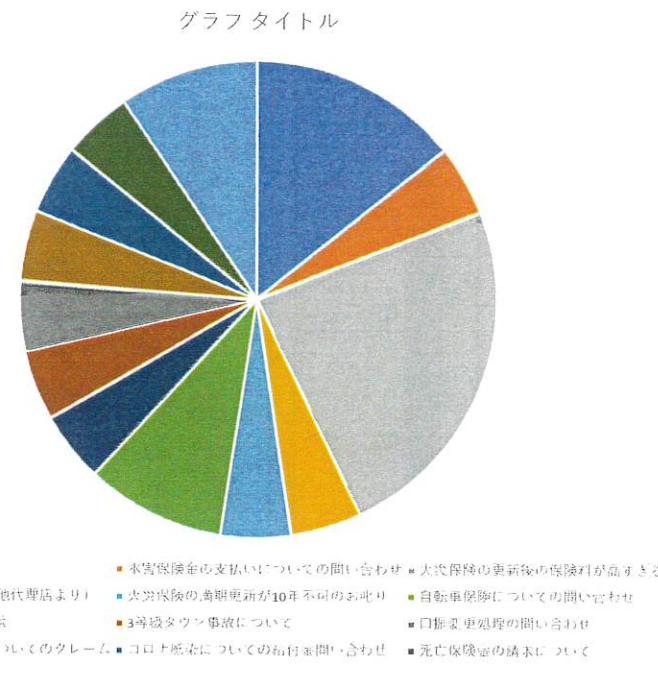


## お客様の声集計 2021年12月～2022年5月

内容区分	件数
事故処理のお礼	3
水害保険金の支払いについての問い合わせ	1
火災保険の更新後の保険料が高すぎる	5
生保の営業電話が多い（他代理店より）	1
火災保険の満期更新が10年不可のお叱り	1
自転車保険についての問い合わせ	2
他の代理店からの切り替え	1
3等級ダウン事故について	1
口振変更処理の問い合わせ	1
見積書の契約者名相違についてのクレーム	1
コロナ感染についての給付金問い合わせ	1
死亡保険金の請求について	1
その他	2
計	21



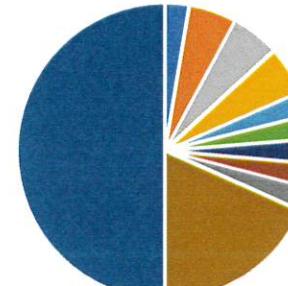
### <お客様の声抜粋>

- ・ AIGの火災保険に加入しているが更新案内の保険料が他社に比べて高すぎるのは？
- ・ オリックス生命の保険の見直し依頼の電話が他代理店から入るがなぜか？
- ・ 楽天損保の火災保険に加入しているがなぜ10年更新ができなくなったのか？
- ・ 子供が自転車通学をしているが自転車保険に入らないといけないのか？
- ・ 新型コロナに罹患したが現在加入の保険で給付請求可能か？

## お客様の声集計 2022年6月～2022年11月

内容区分	件数
積立傷害の解約金の支払いが遅い	1
事故（台風）の支払金額に納得がいかない	2
自動車保険の更新後のPの高さに納得がいかない	2
火災保険の更新後のPの高さに納得がいかない	2
コロナ罹患の際の給付金支払いについて問い合わせ	1
自動車保険の事故対応についてのお礼	1
自動車保険の解約についてのスピードについてお叱り	1
加入保険の特約重複についてお叱り	1
レンタカー特約の範囲についての問い合わせ	1
その他	7
計	19

グラフ タイトル



- 積立傷害の解約金の支払いが遅い
- 自動車保険の更新後のPの高さに納得がいかない
- 火災保険の更新後のPの高さに納得がいかない
- 自動車保険の事故対応についてのお礼
- 自動車保険の解約についてのスピードについてお叱り
- 加入保険の特約重複についてお叱り
- レンタカー特約の範囲についての問い合わせ
- その他
- 計

### <お客様の声抜粋>

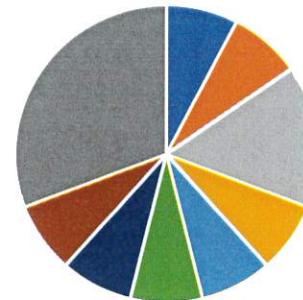
- ・火災保険加入の契約者の事故（台風）対応について事故損害なのか経年劣化の損害なのか折り合いがつかず、再度鑑定人立会を行った事例
- ・自動車保険加入の契約者が事故を起こした後の更新後のPの高さに驚いた事例
- ・医療保険加入の契約者からコロナ罹患の際の給付金支払いが遅すぎるとの叱り事例
- ・自動車事故の保険金請求時のお客様名を間違ってしまいお客様からお叱りを受けた事例

上記お客様の声については処理完結済です。

## お客様の声集計 2023年6月～2023年11月

内容区分	件数
火災保険の水漏れ事故について納得がいかない。	1
自動車保険の中断証明の取り消しについて。	1
更新の火災保険料が高すぎる。	2
既契約火災保険の特約部分の必要性について。	1
更新の自動車保険料が高すぎる。	1
自動車保険の既契約者より保険会社変更によって必要な特約が無くなったのではないか？の問い合わせ。	1
保険証券の発送が遅い！	1
既契約の顧客サービスのお褒めの言葉	1
その他	4
計	13

グラフ タイトル



- 火災保険の水漏れ事故について納得がいかない。
- 自動車保険の中断証明の取り消しについて。
- 更新の火災保険料が高すぎる。
- 既契約火災保険の特約部分の必要性について。
- 更新の自動車保険料が高すぎる。
- 自動車保険の既契約者より保険会社変更によって必要な特約が無になったのではないか？の問い合わせ。
- 保険証券の発送が遅い！
- 既契約の顧客サービスのお褒めの言葉
- その他

### <まとめ>

- ・火災保険及び自動車保険の更新においての保険料の上り幅についてのお客さまの声が多い。
- ・スピーディな事故処理やその対応方法が大変大事に思われる。

上記お客様の声については処理完結済です。

2024年1月10日