

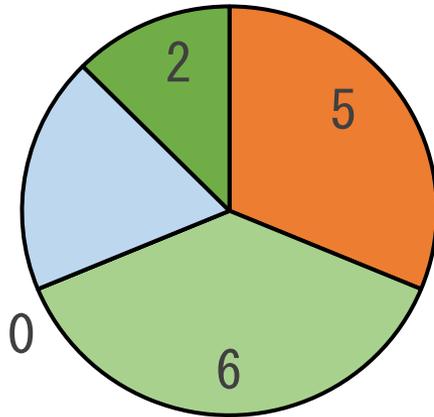
令和6年度「お客さまの声」について

弘済企業株式会社では、お客さまからの信頼を得るため、お客さまから頂いたご意見を分析し、問題点等については改善を図るよう社員に徹底しています。

- ① 令和6年度のお客さまの声（苦情等）の件数
15件（昨年△12件、一昨年△19件）

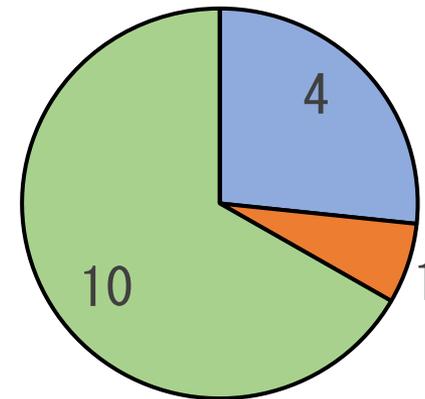
- ② お客さまの声：種目別、原因別比率
 原因別では、**意向確認・説明不足**及び**接客態度**が相変わらず多い
 種目別では、**自動車保険**の手続きが多い

【原因別】



■ 失念
 ■ 接客態度
 ■ お客様の誤認等
 ■ 意向確認・説明不足
 ■ 遅延(多忙)
 ■ その他

【種目別】

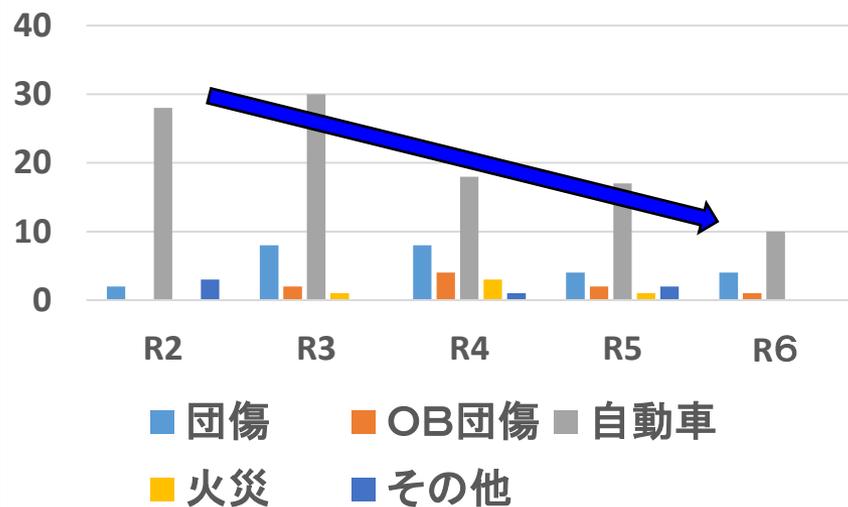


■ 団傷 ■ OB団傷 ■ 自動車 ■ 火災 ■ 共通

過去5年間(R2～R6)の推移

過去5年間において、お客さまから頂いた苦情等の件数も減少傾向にあります。
引き続き、弘済企業株式会社はお客様本位の業務運営に努めて参ります。

保険種目別件数



原因別件数

