

## 「お客様の声」集計結果のご案内

当社保険部では、お客様から寄せられる「お褒めの言葉」や「ご意見・ご指摘」を、「お客様の声」として私たちの大切な財産として受け止めています。

「お客様の声」は、業務改善を進め、よりお客様本位の業務運営を実現するための大切な指針です。2025年4月から12月までにいただいた「お客様の声」集計結果を、以下のとおりご報告いたします。今後もお客様一人ひとりの声を大切に、より安心・安全・快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。引き続き、率直なご意見をお寄せいただけますと幸いです。

### 記

#### ■ お客様の声の総件数

いただいたお客様の声合計：172件（内訳）お褒めの言葉：164件  
ご意見、ご指摘：8件

#### ■ いただいた主なお客様の声

- 「お手続きの電話を何度もしていただきありがとうございました」
- 「自動車保険の年齢条件変更の案内をしてもらい保険料が安くなり大変助かりました」
- 「事故に遭った場合の対応方法や事故報告の流れを説明してもらいよく理解できました」
- 「自動車保険料が値上がりしている理由をもっと明確に説明して欲しかった」
- 「自動車保険の型式別料率クラスの変更についてやや不満を感じた」

以上