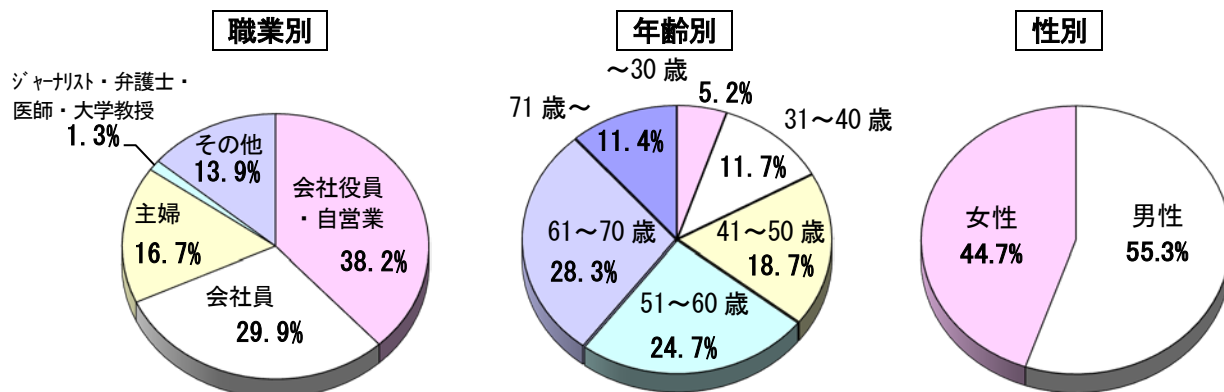


# 平成 28 年度「お客さま懇談会」の開催状況

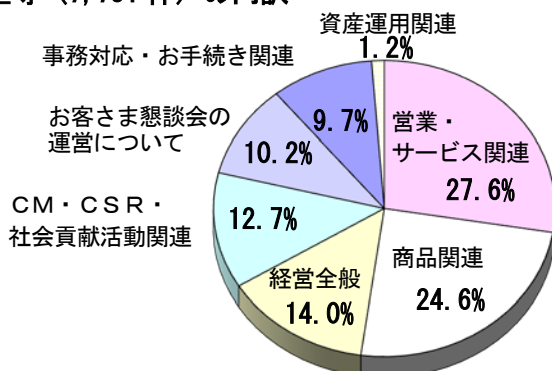
## 1. 開催状況

開催会場数	出席者数	1会場あたり 平均出席者数		消費生活センター 出席者数
		うち総代		
92 会場	2,162 名	89 名	23.5 名	59 名

## 2. 出席者（2,162名）の構成



## 3. ご意見・ご要望等（7,751件）の内訳



(単位：件)

内訳	合計	ご意見・ご要望	
		ご意見	ご質問
<b>営業・サービス関連</b> 安心サービス活動やMYライフプランアドバイザー（注）による提案や説明に関するご意見等	2,143	2,046	97
<b>商品関連</b> 商品開発や約款に関するご意見等	1,905	1,655	250
<b>経営全般</b> 健全性や配当、ガバナンス（経営管理）等、経営全般に関するご意見等	1,083	756	327
<b>CM・CSR・社会貢献活動関連</b> CMや社会貢献活動に関するご意見等	981	913	68
<b>お客さま懇談会の運営について</b> お客さま懇談会にご出席されてのご感想、運営に関するご意見等	787	781	6
<b>事務対応・お手続き関連</b> 保険金・給付金等のお支払いや各種手続きに関するご意見等	756	693	63
<b>資産運用関連</b> 資産運用に関するご意見等	96	68	28
合計	7,751	6,912	839

(注) 当社では、平成 20 年 11 月に「MYライフプランアドバイザー制度」を導入し、営業職員を「MYライフプランアドバイザー」と改称しました。以下、アドバイザーと記載します