

### 3. 第1回「手続き局面に応じた満足度調査」結果

(保険金・給付金のご請求手続きに関する調査)

第1回「手続き局面に応じた満足度調査」として、2006年2月までに保険金・給付金をお支払いさせていただいたお客さまを対象に、「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」を実施しました。2006年3月に調査票を郵送し、8,000人を超えるお客さまからご回答をいただきました。ご協力いただきましたお客さまにお礼申し上げます。

調査結果の概要については、次のとおりです。

#### (1) 実施要領

<b>実施方法</b>	・ 郵送法によるアンケート調査																
<b>調査対象</b>	・ 2006年2月までに保険金・給付金をお支払いしたお客さま																
<b>調査時期</b>	・ 2006年3月10日～4月18日																
<b>回収数</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>送付数</th> <th>回収数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険金</td> <td>9,999</td> <td>3,785</td> <td>37.9%</td> </tr> <tr> <td>給付金</td> <td>10,129</td> <td>4,799</td> <td>47.4%</td> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>20,128</td> <td>8,584</td> <td>42.6%</td> </tr> </tbody> </table>		送付数	回収数	回収率	保険金	9,999	3,785	37.9%	給付金	10,129	4,799	47.4%	全体	20,128	8,584	42.6%
	送付数	回収数	回収率														
保険金	9,999	3,785	37.9%														
給付金	10,129	4,799	47.4%														
全体	20,128	8,584	42.6%														
<b>調査項目</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 主な調査項目は以下のとおり</li> <li>①請求手続き全般の総合的な満足度</li> <li>②請求手続きのプロセスごとの満足度</li> <li>③プロセスごとの現状・評価 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア. 連絡する際の窓口のわかりやすさ</li> <li>イ. 連絡に対する迅速な対応（請求書類を受け取るまでの日数）</li> <li>ウ. 対応した従業員に対する満足度</li> <li>エ. 手続きのご案内書類・請求書に対する満足度</li> <li>オ. 請求書・提出書類の提出</li> <li>カ. お支払いまでに要した日数</li> <li>キ. 手続き完了のお知らせ方法・内容</li> <li>ク. お客さまによる支払可否の事前確認【給付金だけの質問】</li> </ul> </li> </ul>																

#### (2) 回答者のプロフィール

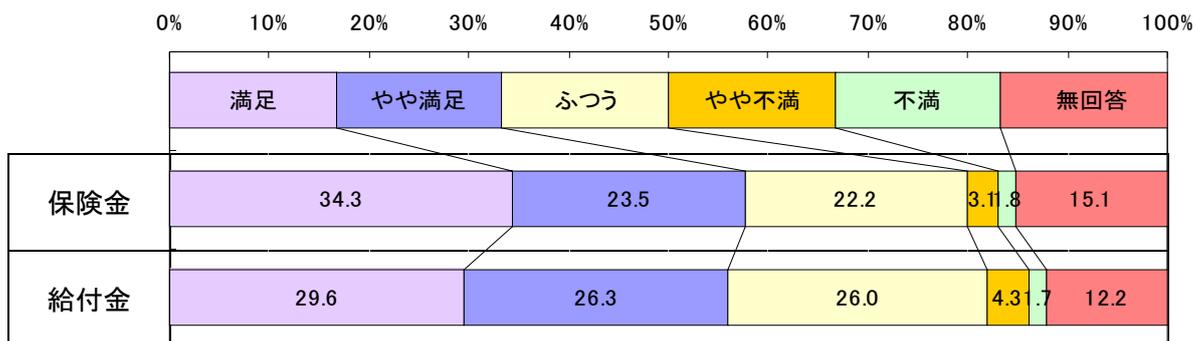
<b>性別</b>	男性：40.9%	女性：57.6%	無回答：1.5%				
<b>年齢構成</b>	20代：2.5%	30代：9.0%	40代：12.7%	50代：21.5%	60代：28.9%	70歳以上：23.8%	無回答：1.6%
<b>請求者（受取人）の契約者・非契約者の別</b>	（保険金）契約者：22.2%		非契約者：72.8%		無回答：5.0%		
	（給付金）契約者：80.8%		非契約者：16.5%		無回答：2.6%		

### (3) 調査結果

#### ①請求手続き全般の総合的な満足度

〔保険金・給付金の請求手続き全般の総合的な満足度を質問〕

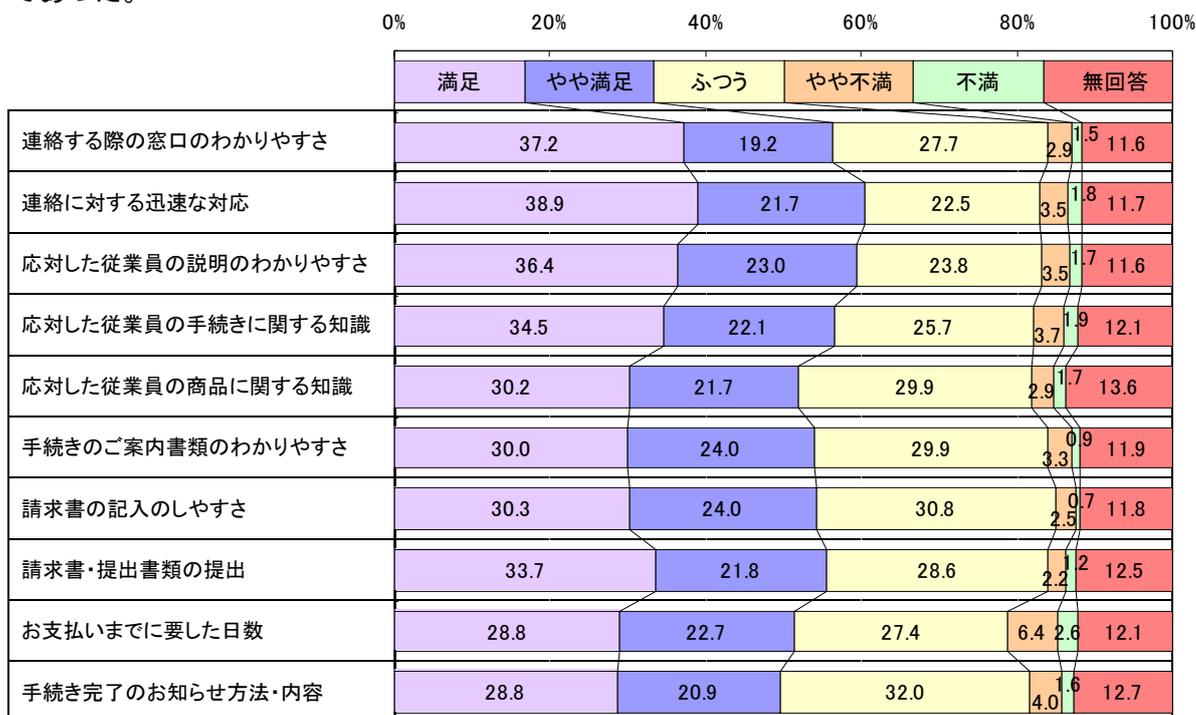
- ・ 保険金については、「不満+やや不満」の 4.9%を含めて、満足していただけなかった回答が 27.1%あった。
- ・ 給付金については、「不満+やや不満」の 6.0%を含めて、満足していただけなかった回答が 32.0%あった。



#### ②請求手続きのプロセスごとの満足度

〔保険事故発生の連絡から支払手続き完了のお知らせまでのプロセスごとの満足度を質問〕

- ・ 各プロセスにおいて、「不満+やや不満」の回答が最も多かったのは「お支払いまでに要した日数」の 9.0%であり、満足していただけなかった回答がそれぞれ 3~4 割程度あった。
- ・ 一方、「満足+やや満足」の回答が最も多かったのは「連絡に対する迅速な対応」の 60.6%であった。

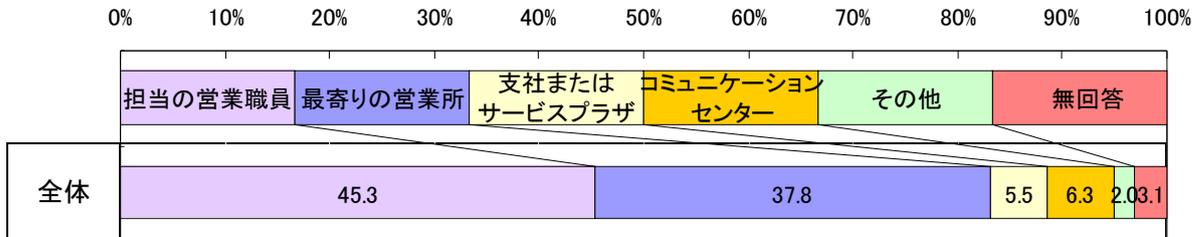


### ③プロセスごとの現状・評価

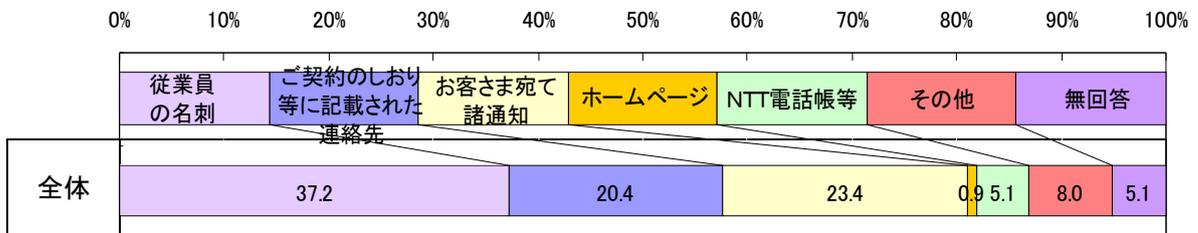
#### ア. 連絡する際の窓口のわかりやすさ

- ・ 請求時の連絡先は「担当の営業職員」との回答が 45.3%、「最寄りの営業所」との回答が 37.8%であった(表 1)。
- ・ 連絡窓口の把握方法は「従業員の名刺」との回答が 37.2%で最も多く(表 2-1)、給付金請求で請求者が契約者である場合は、担当営業職員の訪問頻度が高いほど「従業員の名刺」との回答が多くなる傾向がみられた(表 2-2)。
- ・ 連絡する際の窓口は「すぐにわかった」との回答が 87.6%であったものの、「すぐにはわからなかった」とする回答も 5.7%あり(表 3-1)、給付金請求で請求者が契約者である場合は、担当営業職員の訪問頻度が低いと「すぐにはわからなかった」との回答が多くなる傾向がみられた(表 3-2)。

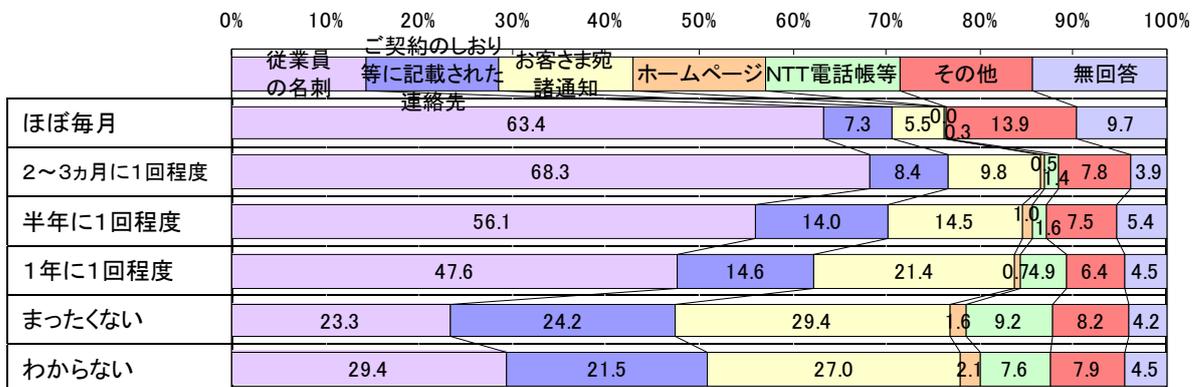
(表 1) 請求時の連絡先 (保険金・給付金全体)



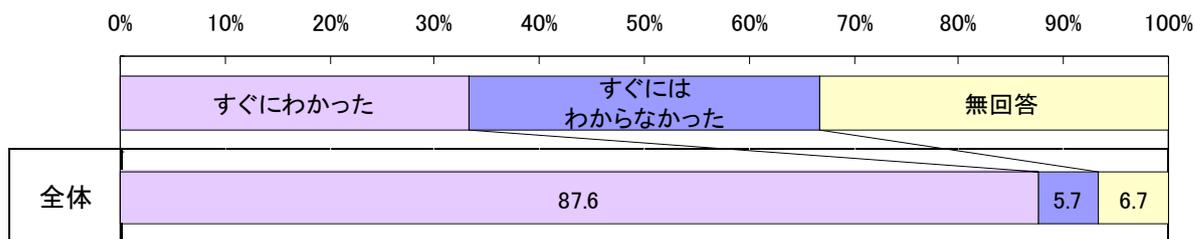
(表 2-1) 連絡窓口の把握方法 (保険金・給付金全体)



(表 2-2) 請求者が契約者である場合の営業職員の訪問頻度別の内訳 (給付金)



(表 3-1) 連絡する際の窓口のわかりやすさ (保険金・給付金全体)



(表 3-2) 請求者が契約者である場合の営業職員の訪問頻度別の内訳 (給付金)



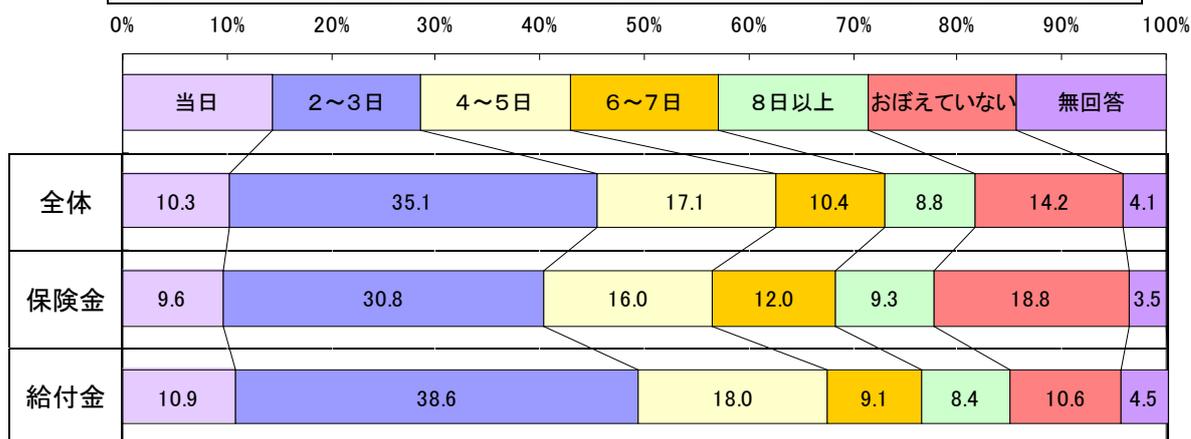
### お客さまのご意見

- ・保険に加入して1年に1回位来ていただいていましたが、ここ3~4年来られなくなり、会社の合併によりどこに連絡すればよいかわかりませんでした。とりあえず〇〇支社に電話をしたら〇〇営業所より連絡があり、担当の方が退社して担当者が変わったことをはじめて知りました。担当が変わったときに連絡してほしいです。
- ・給付を受けるときにかぎって、担当者が辞職していたりして、連絡をどこにして良いか迷い、営業所に連絡するが、初めて対応してくれた相手にどう説明して良いのか困る。
- ・手続きが必要な時に、どこにまず連絡したらよいのが、カードなどわかりやすい場所に記入されていたら便利だと思いました。
- ・払い込みを終えてから、もう何年も経っていたので連絡先がわからなかった。
- ・本人ではないので、どこに請求したらよいかわからなかったが、コールセンターの対応はよかった。

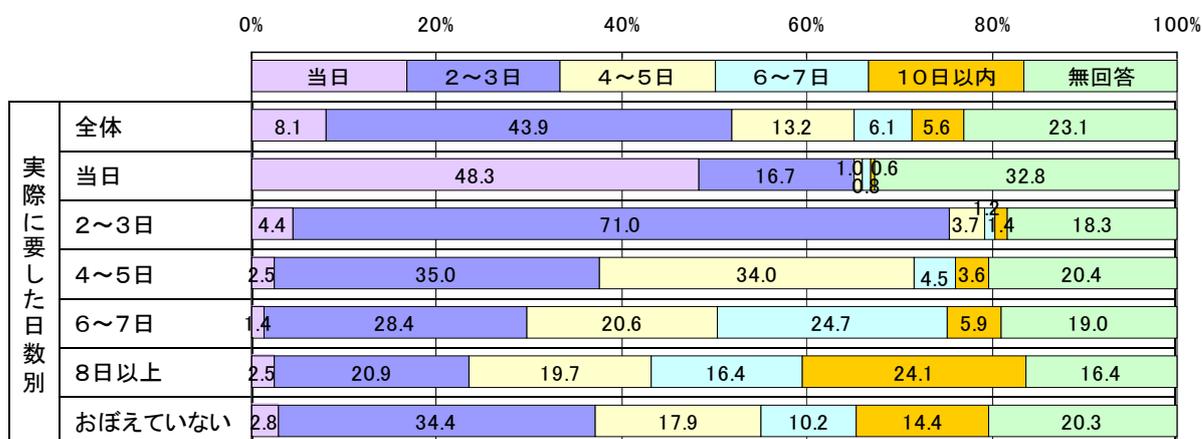
イ. 連絡に対する迅速な対応（請求書類を受け取るまでの日数）

- ・連絡してから請求書類を受け取るまでに実際にかかった日数は、「4 日以上」との回答が 36.3%であり、「3 日以内」とする回答は 45.4%であった(表 4-1)。
- ・給付金請求では、望ましいと思う日数を「3 日以内」とする回答が 52.0%であり、実際にかかった日数が 4 日以上の場合には、実際にかかった日数より短い日数を望ましいとする回答が 4~6 割あった(表 4-2)。

(表 4-1) 連絡してから請求書類を受け取るまでに実際にかかった日数（保険金・給付金全体）



(表 4-2) 連絡してから請求書類を受け取るまでに望ましいと思う日数（給付金）



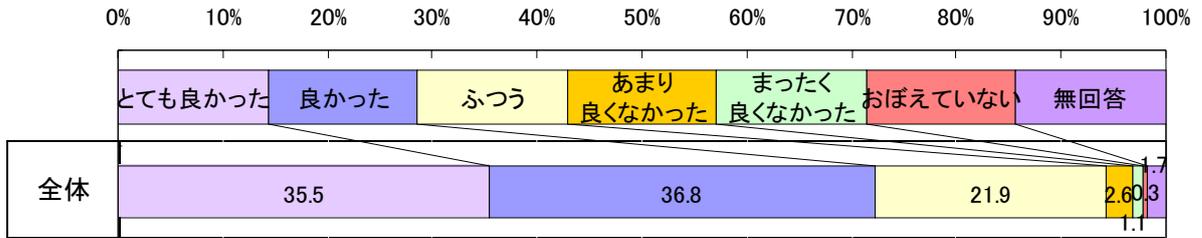
お客さまのご意見

- ・コミュニケーションセンターに連絡しても、折り返し担当者からの連絡待ちになる。他社では請求手続き等はセンターに電話すればその場で手続きが進行し、誰が出ても的確にその場で答えてくれます。
- ・担当の職員不在の時に、窓口で担当職員同様の対応が重要だと思います。
- ・面識のある担当者の方ですが、電話するとすぐに来て下さり、対応して下さいって本当に助かりました。死亡したときは心も落ち着いていないし、お金も必要なので迅速な対応は心強いです。

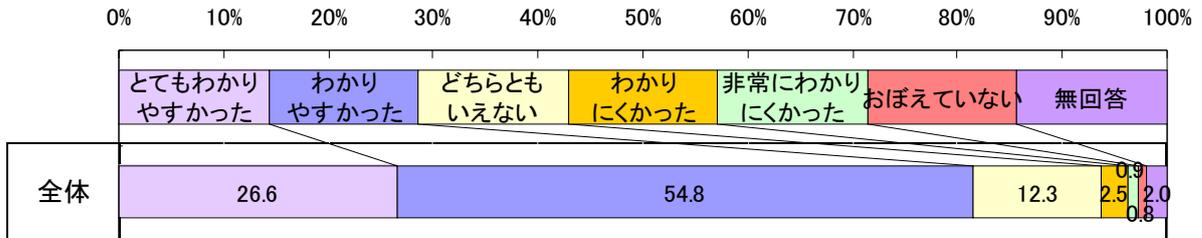
ウ. 対応した従業員に対する満足度

- ・ 対応した従業員の態度・マナー・印象は、「(あまり・まったく)良くなかった」の3.7%を含めて、満足していただけなかった回答が25.6%あった(表5)。
- ・ 対応した従業員の説明は「(とても)わかりやすかった」が81.4%、「(非常に)わかりにくかった」が3.4%であり(表6-1)、給付金請求では、「(とても)わかりやすかった」との回答は請求窓口が「担当の営業職員」である場合に相対的に多い(表6-2)。

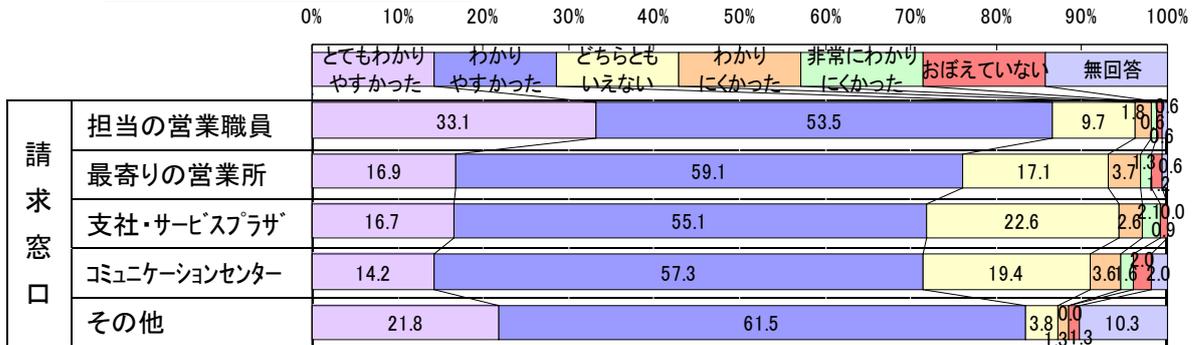
(表5) 対応した従業員の態度・マナー・印象(保険金・給付金全体)



(表6-1) 対応した従業員の説明のわかりやすさ(保険金・給付金全体)



(表6-2) 請求窓口別の内訳(給付金)



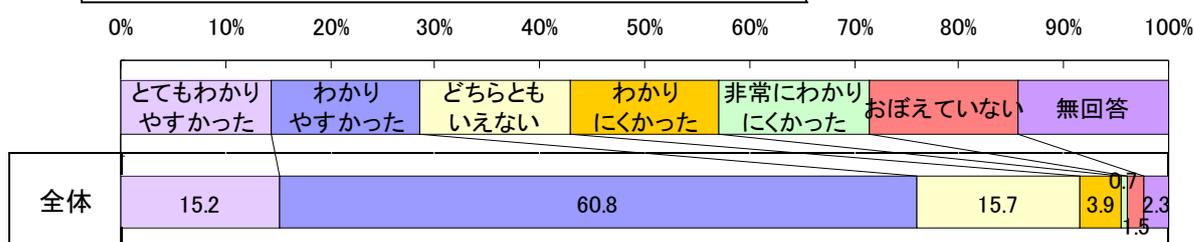
お客さまのご意見

- ・ 自分が加入している保険の詳細がわかりづらく、担当者も認識不足で説明が十分にされなかった。
- ・ 対応にあたってくれる人が、知識がなかったり、調べも確認もしないで、請求できる保険内容なのに、説明もできないとなると、信用できなくなってしまいます。
- ・ 病院まで来て書類の説明を詳しくしてもらったので助かりました。
- ・ 一時期、世間に噂がありましたが、私自身は良い印象でした。昼間出掛けていても夕方とか夜に来て頂いて、時間外なのにありがたく感じました。

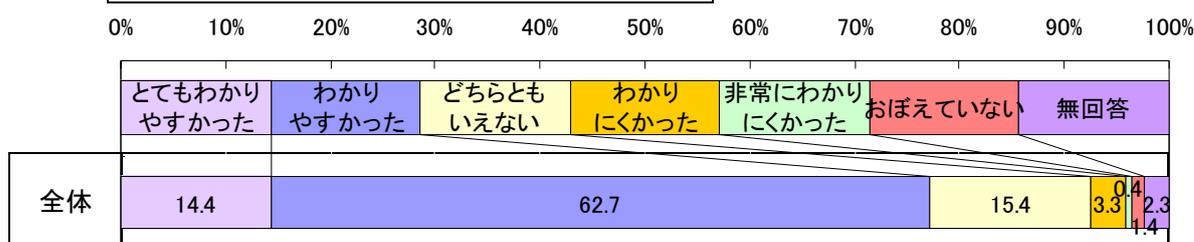
## エ. 手続きのご案内書類・請求書に対する満足度

- ・「ご請求のご案内」は「(非常に)わかりにくかった」の4.6%を含めて、満足していただかなかった回答が20.3%あった(表7)。
- ・請求書の記入のしやすさは「(とても)わかりやすかった」が77.1%、「(非常に)わかりにくかった」が3.7%であり(表8-1)、給付金請求で請求者が契約者である場合は、担当営業職員の訪問頻度が低いと「(非常に)わかりにくかった」との回答が多くなる傾向がみられた(表8-2)。

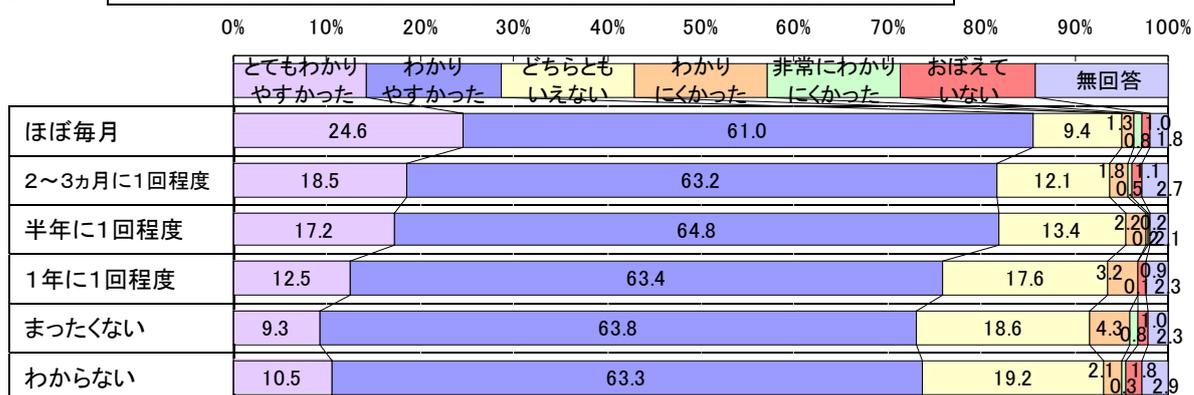
(表7) 「ご請求のご案内」のわかりやすさ(保険金・給付金全体)



(表8-1) 請求書の記入のしやすさ(保険金・給付金全体)



(表8-2) 請求者が契約者である場合の営業職員の訪問頻度別の内訳(給付金)



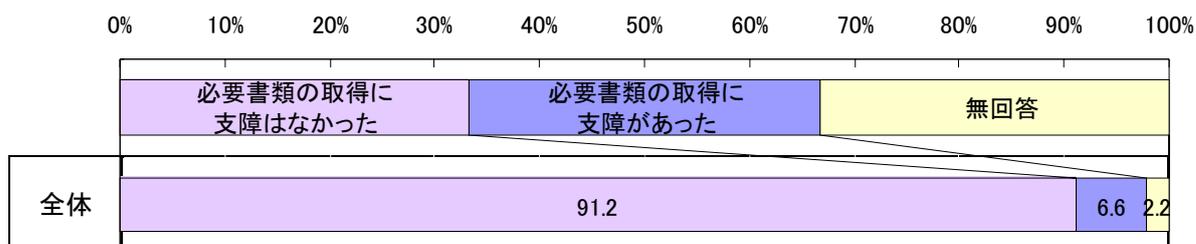
### お客さまのご意見

- ・書類の必要事項に印をつけてくれて、どこに書くかすぐに分かって大変助かった。
- ・記入欄がわかりにくかったが、担当者が親切に付箋をつけて「ここに〇〇様のお名前をご記入ください」と丁寧に書いていただきました。
- ・顧客に対する手続きの案内書や請求用紙の設計に際しては、わかりやすさと敬意表現の適切性の視点からよく推敲すべき。

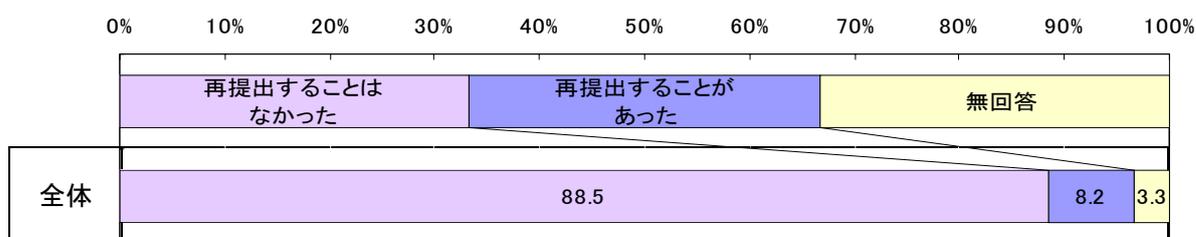
### オ. 請求書・提出書類の提出

- ・診断書等の必要書類の取得に「支障はなかった」とする回答が91.2%であったものの、「支障があった」とする回答も6.6%あった(表9)。
- ・請求書等の再提出は「再提出はなかった」とする回答が88.5%であったものの、「再提出があった」とする回答も8.2%あった(表10)。

(表9) 診断書等の必要書類の取得にあたっての支障の有無 (保険金・給付金全体)



(表10) 請求書・必要書類の再提出の状況 (保険金・給付金全体)



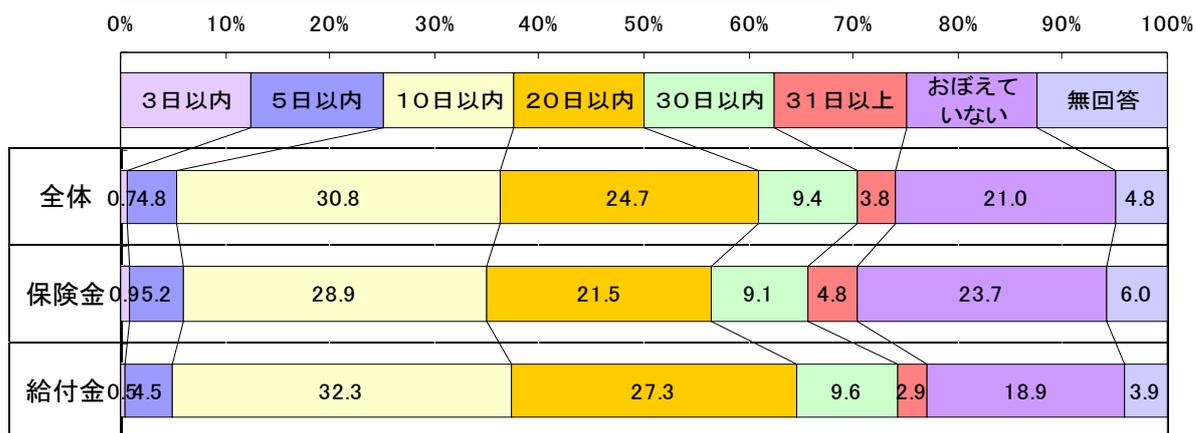
### お客さまのご意見

- ・出産直後のため、提出書類を集めるということが大変だった。
- ・診断書が高すぎる。自分で負担するのは納得いかない。
- ・病院の診断書なら4,000円で済むところ、御社の書類に記入してもらおうと12,000円で、3倍です。
- ・貴社指定の用紙でなければいけないことがわからなかったため病院の診断書を取得してしまった。
- ・マーカーで印をつけたものだけの提出でよいと思っていたが、印鑑証明書が必要だった。マーカーで印をつけるのなら、必要な項目すべてにつけてほしい。
- ・提出すべき書類をはじめ必要ないと言われ出さなかったら、後で必要とわかり、何度か足を運ぶことになった。
- ・戸籍謄本は細かく分類されているので、誰のこういった謄本が欲しいのか、明確にしてほしい。
- ・診断書の日付が漏れていたらしいが、それは病院と保険会社との間で処理して欲しいと思いました。遠方の病院へ何度も行かなければならないのは、大変負担なことだと思います。

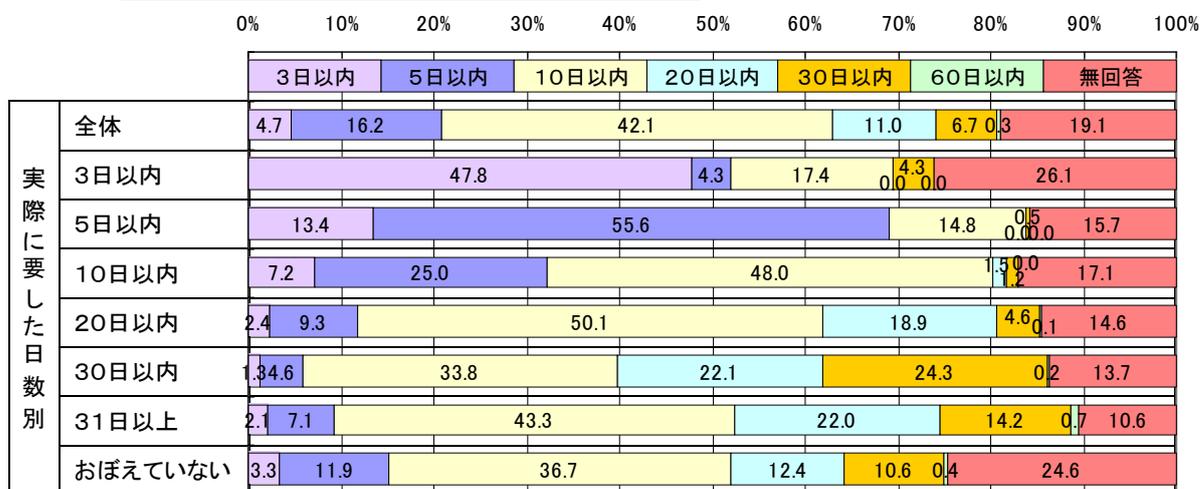
## カ. お支払いまでに要した日数

- ・実際にお支払いまでに要した日数は、「11日～20日」が24.7%、「20日以上」が13.2%であり、「10日以内」との回答は36.3%にとどまった(表11-1)。
- ・給付金請求では、望ましいと思う日数を「10日以内」とする回答が63.0%であり、実際にかかった日数が11日以上の場合には、「10日以内」を望ましいとする回答が4～6割あった(表11-2)。

(表11-1) 実際にお支払いまでに要した日数(保険金・給付金全体)



(表11-2) お支払いまでに望ましいと思う日数(給付金)



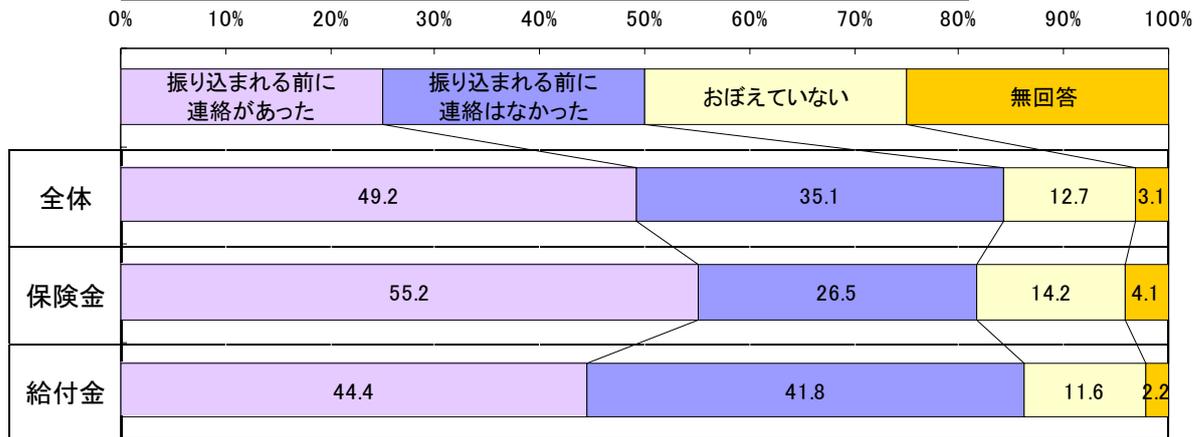
### お客さまのご意見

- ・明治安田生命は遅い。他社とは口座への振込み日が3日違っていた。
- ・明治安田生命、A社、B社の3社に加入していますが、給付金の手続きを一番最初に郵送で出したのに対して一番最後に振り込まれた。問題中だったのかは分からないが、あまりにも遅すぎる。
- ・請求書を送付後、何の連絡もないので受付されているか不安になりました。今後は書類を受け付けたら、案内をされてはどうでしょうか。そうすれば安心できると思います。

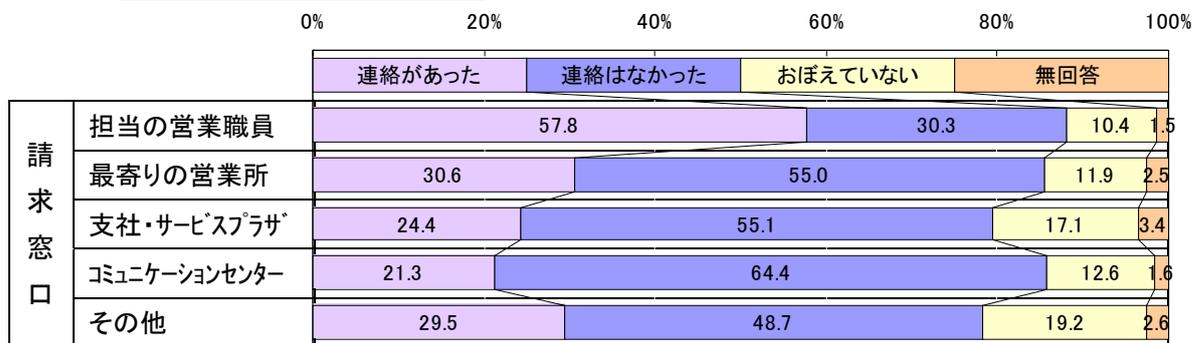
キ. 手続き完了のお知らせ方法・内容

- ・指定口座にお振り込みさせていただく旨の「事前連絡はなかった」とする回答が 35.1%もあった(表 12-1)。
- ・給付金請求では、請求窓口が担当の営業職員の場合に、「事前連絡があった」との回答が多い(表 12-2)。
- ・一方、事前連絡が「あった方がよい」とする回答は、全体で 75.6%と多い(表 13)。

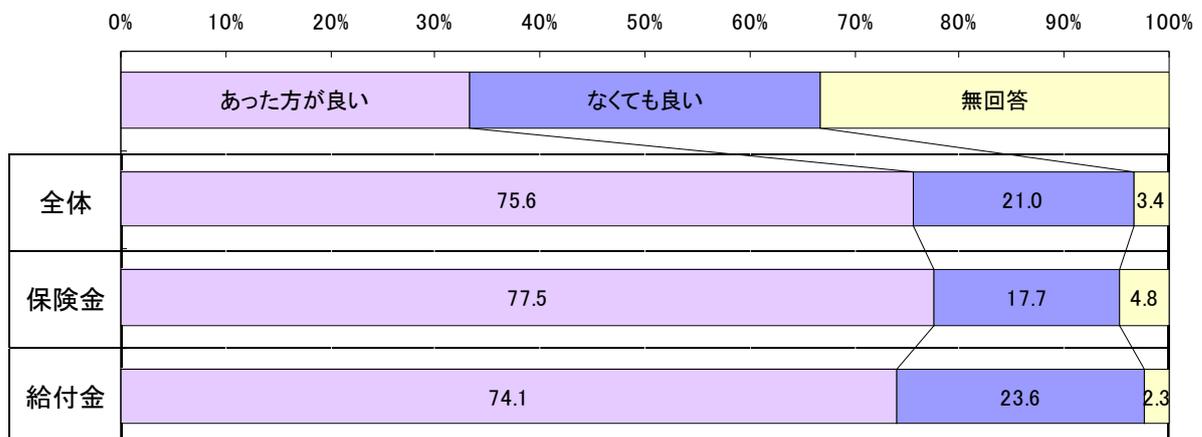
(表 12-1) 指定口座に振り込まれる旨の事前連絡の有無 (保険金・給付金全体)



(表 12-2) 請求窓口別の内訳 (給付金)



(表 13) 事前連絡のニーズ (保険金・給付金全体)



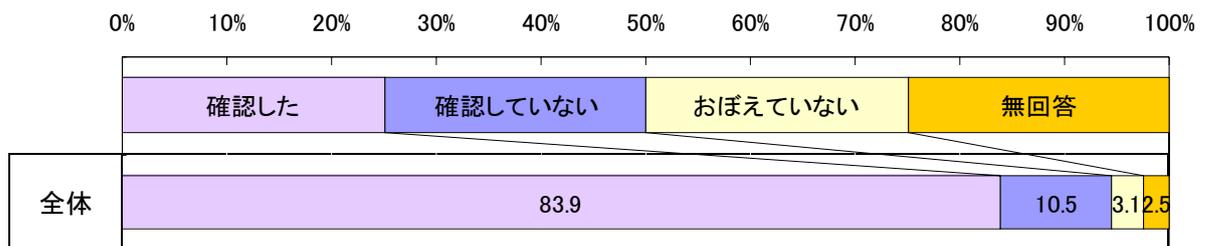
### お客さまのご意見

- ・親切にして頂き満足しておりますが、唯一お振込み頂いた時点で連絡頂ければ良かったと思えました。他の用で銀行に行き、振り込まれていたのに気づきましたので…。
- ・振込みより1～2日前にシーリングはがきがほしい。今の銀行は何も連絡がないので、わざわざ記帳に出向くことになる。
- ・他社と比較するのは悪いが、保険金入金の際、詳しい明細がないのは少し不満（他社では大変細かい説明が入っており、とても満足しました）。

### ク. お客さまによる支払可否の事前確認【給付金のみの質問】

- ・診断書取得前に従業員に支払可否について「確認した」が83.9%、「確認していない」が10.5%であった(表14-1)。
- ・請求窓口が担当の営業職員の場合に、「確認した」との回答が多い(表14-2)。

(表14-1) 支払可否の事前確認の有無（給付金）



(表14-2) 請求窓口別の内訳（給付金）



### お客さまのご意見

- ・病気の種類、入院手術によって支給額も変わってくるので、従業員の方に相談、問合せ等ができる関係であれば良い。
- ・病名・手術名が支払に該当しているかどうかの照会をして、回答までに日数がかかった事が残念でした。

#### (4) まとめ

今回の「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」を通じて、

**○連絡する際の窓口のわかりやすさ**

(「すぐにはわからなかった」とする回答が 5.7%あり、営業職員の訪問がまったくない場合、8.4%が「すぐにはわからなかった」と回答)

**○連絡に対する迅速な対応 (請求書類を受け取るまでの日数)**

(連絡してから実際に請求書類を受け取るまでに「4 日以上」かかったとする回答が 36.3%あった。)

**○請求書の記入のしやすさ**

(「(非常に)わかりにくかった」とする回答が 3.7%あり、営業職員の訪問がまったくない場合、5.1%が「(非常に)わかりにくかった」と回答)

**○お支払いまでに要した日数**

(実際にお支払いまでに「20 日以上」の日数を要したとする回答が 13.2%あった)

などの課題が明らかになりました。

また、担当営業職員がお客さまを定期的にご訪問している場合には、請求書類のお届け、書類を記入する際のサポート、お支払いの事前連絡などを、きめ細かく行なうことにより、お客さまにご満足いただけることが多いということもわかりました。

担当営業職員によるフェイス・トゥ・フェイスのアフターサービスを基本としながらも、コミュニケーションセンターや支社・営業所にご連絡をいただいた場合でも、手続きが滞りなく速やかに進み、また、一つひとつの手続きがお客さまにとってわかりやすいものになるよう事務フローの見直しや請求書類の改善に努めていきます。