

2. お客さま満足度調査の結果（詳細）

(1) 「総合満足度調査」結果

総合満足度は、前年度に比べ向上しました。これは、2008年度から導入した「安心サービス活動【☞ P. 32】」により営業担当者の認知度・訪問頻度が向上し、これに伴い総合満足度と相関の強い「手続き」「営業担当者」等に対する評価が向上したことが主な要因と考えています。

●実施要領・回答者のプロフィール

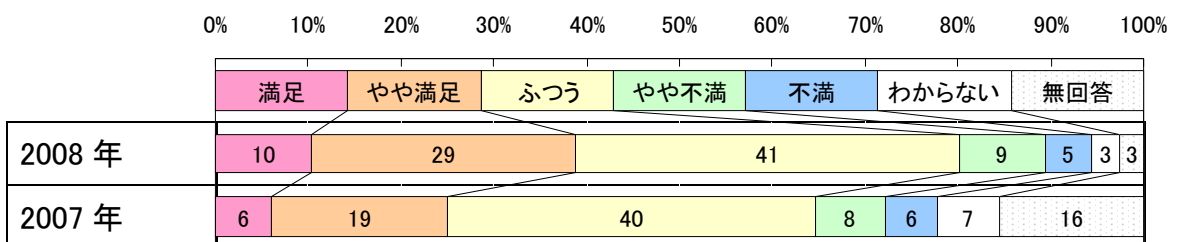
実施方法	・ 郵送法によるアンケート調査																	
調査対象	・ 2008年11月末時点のご契約者																	
調査時期	・ 2009年1月～2月																	
送付・回収	・ 送付数 40,000	・ 回収数 13,009																
主な調査項目	ア. 総合満足度 イ. 各種手続き ウ. 営業担当者 エ. 営業担当者の引継ぎ オ. 保障内容と保険料	カ. ご来店窓口(営業所、支社等) キ. 会社からの情報提供(「明治安田生命からのお知らせ」) ク. コミュニケーションセンター ケ. 今後の加入意向・紹介意向																
性別	男性：55%、女性：43%、無回答：2%																	
年齢構成	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代以下</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>		年齢	割合	20代以下	5%	30代	20%	40代	24%	50代	20%	60代	18%	70代以上	12%	無回答	2%
年齢	割合																	
20代以下	5%																	
30代	20%																	
40代	24%																	
50代	20%																	
60代	18%																	
70代以上	12%																	
無回答	2%																	

●調査結果

ア. 総合満足度

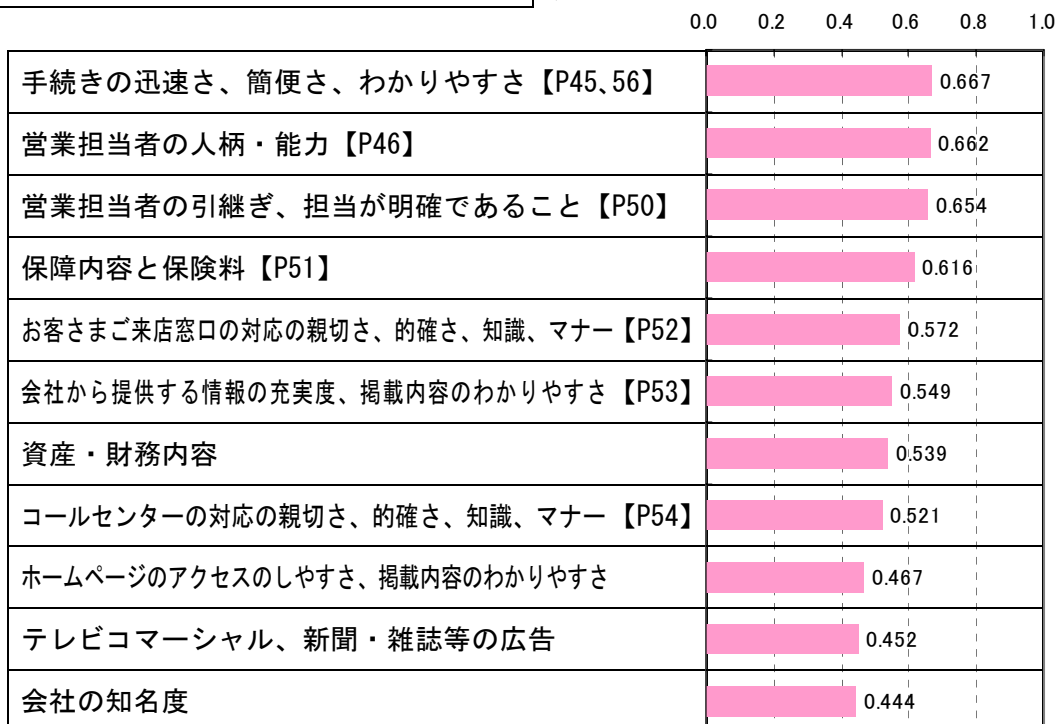
- ・ 総合満足度は、「満足+やや満足」が39%となり、前回と比較して14ポイント増加しました(表1)。
- ・ しかし、「不満+やや不満」は14%と前回から変化がありませんでした(表1)。

総合満足度 (表1)



- ・総合満足度と相関が高い項目は、前回に引き続き、「手続き」「営業担当者」「営業担当者の引継ぎ」「保障内容と保険料」でした(表2)。

項目別満足度と総合満足度との相関関係 (表2)



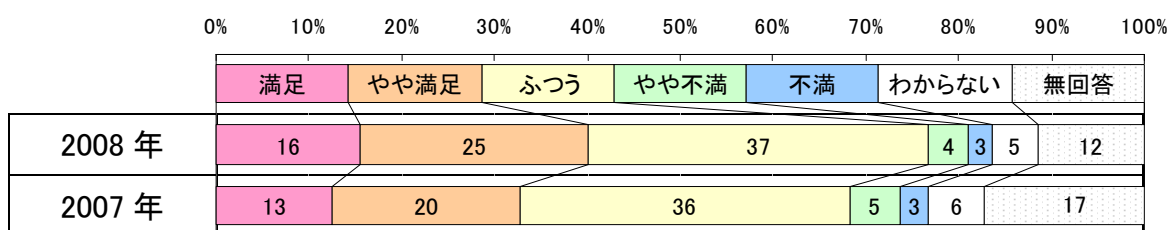
(注) 項目別満足度と総合満足度との相関係数を算出したもの

以下、総合満足度が向上した要因と考えられる総合満足度と相関の高い項目順に主な調査結果を見ていきます。

イ. 各種手続き

- ・「手続きの満足度」は、「満足+やや満足」が41%となり、前回と比較して8ポイント増加しました(表3)。
- ・また、「手続き局面に応じた満足度調査【P.56】」においても、手続き時のより詳細な項目について満足度が向上しています。

手続きの満足度(3年以内に給付金請求・名義変更・解約の各手続きをした方)(表3)

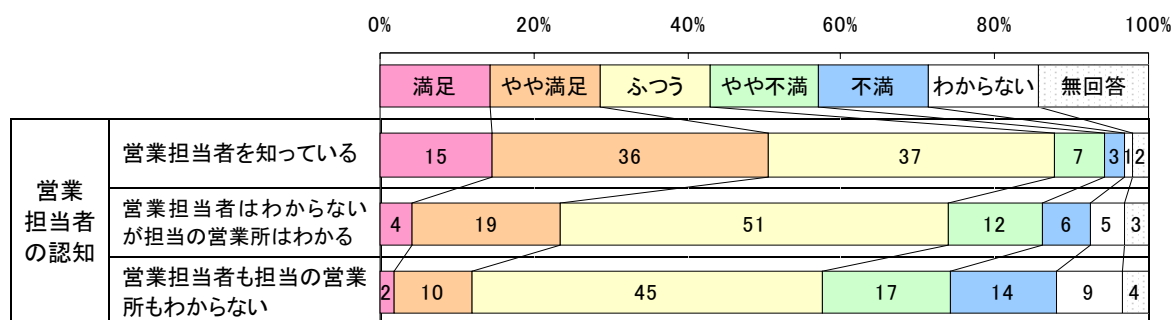


ウ. 営業担当者

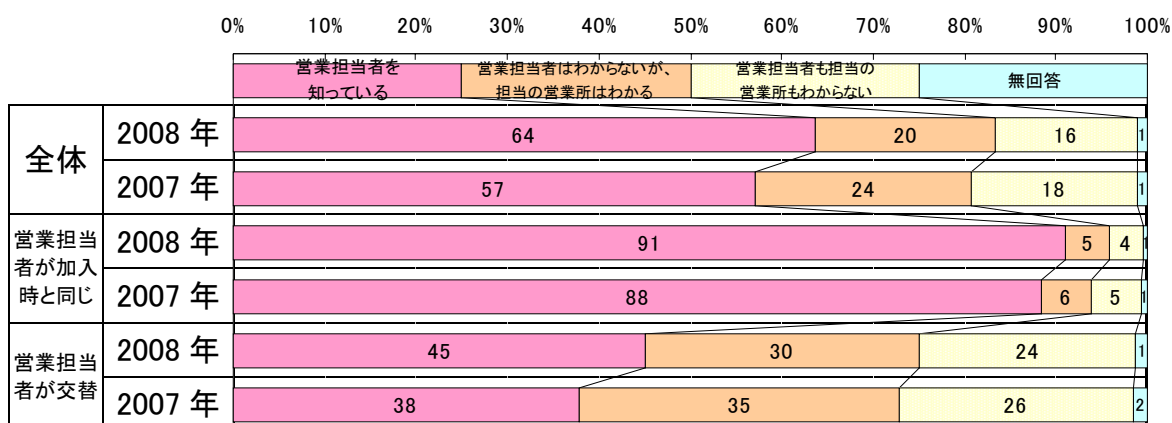
① 営業担当者の認知有無

- ・ 前回に引き続き、「営業担当者を知っている」方の総合満足度は高い傾向でした(表4)。
- ・ 「営業担当者を知っている」が前対比7ポイント増の64%となっていますが、これは、安心サービス活動によるものと考えられ(表5)、「営業担当者を知っている」の増加が、総合満足度向上の一因となっています。
- ・ しかし、営業担当者を知らない(「営業担当者はわからないが、担当の営業所はわかる」+「営業担当者も担当の営業所もわからない」)が36%あり、とくに営業担当者が交替した場合では54%に上ることは課題と考えています(表5)。

営業担当者の認知有無別の総合満足度 (表4)



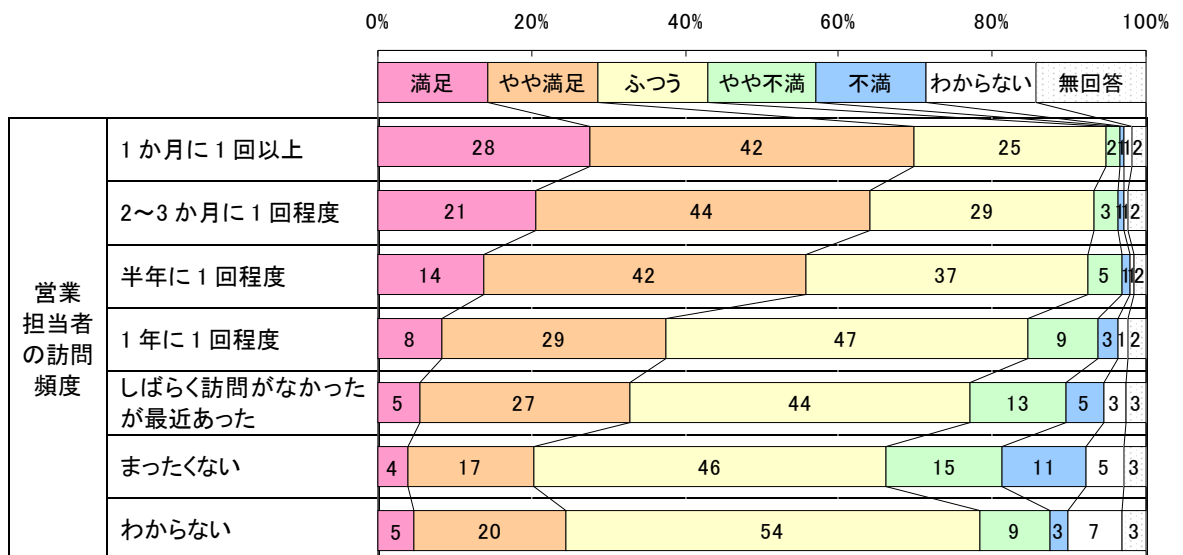
営業担当者の認知有無 (表5)



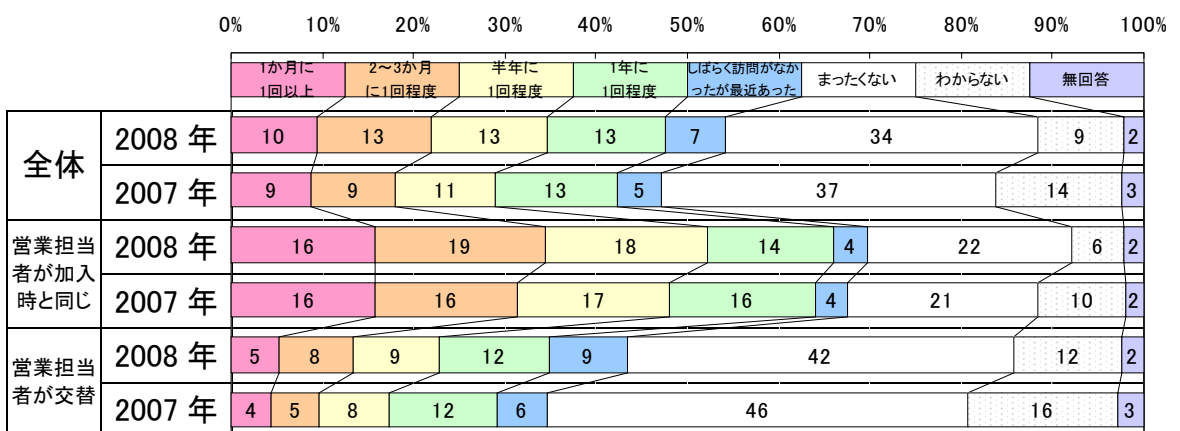
② 営業担当者の訪問頻度

- ・ 前回は引き続き、営業担当者の訪問が「半年に1回程度」以上であった方の総合満足度は高い傾向でした（表6）。
- ・ 営業担当者の訪問頻度「半年に1回程度」以上は、前回対比7ポイント増の36%となっていますが、これは安心サービス活動によるものと考えられ（表7）、営業担当者の訪問頻度増加が総合満足度向上の一因となっています。
- ・ しかし、訪問が「まったくない」は34%あり、とくに営業担当者が交替していた場合は「半年に1回程度」以上は22%に止まっていることは課題であり、原則年2～4回の訪問を行う安心サービス活動をさらに徹底していくことが必要と考えています（表7）。

営業担当者の訪問頻度別の総合満足度（表6）



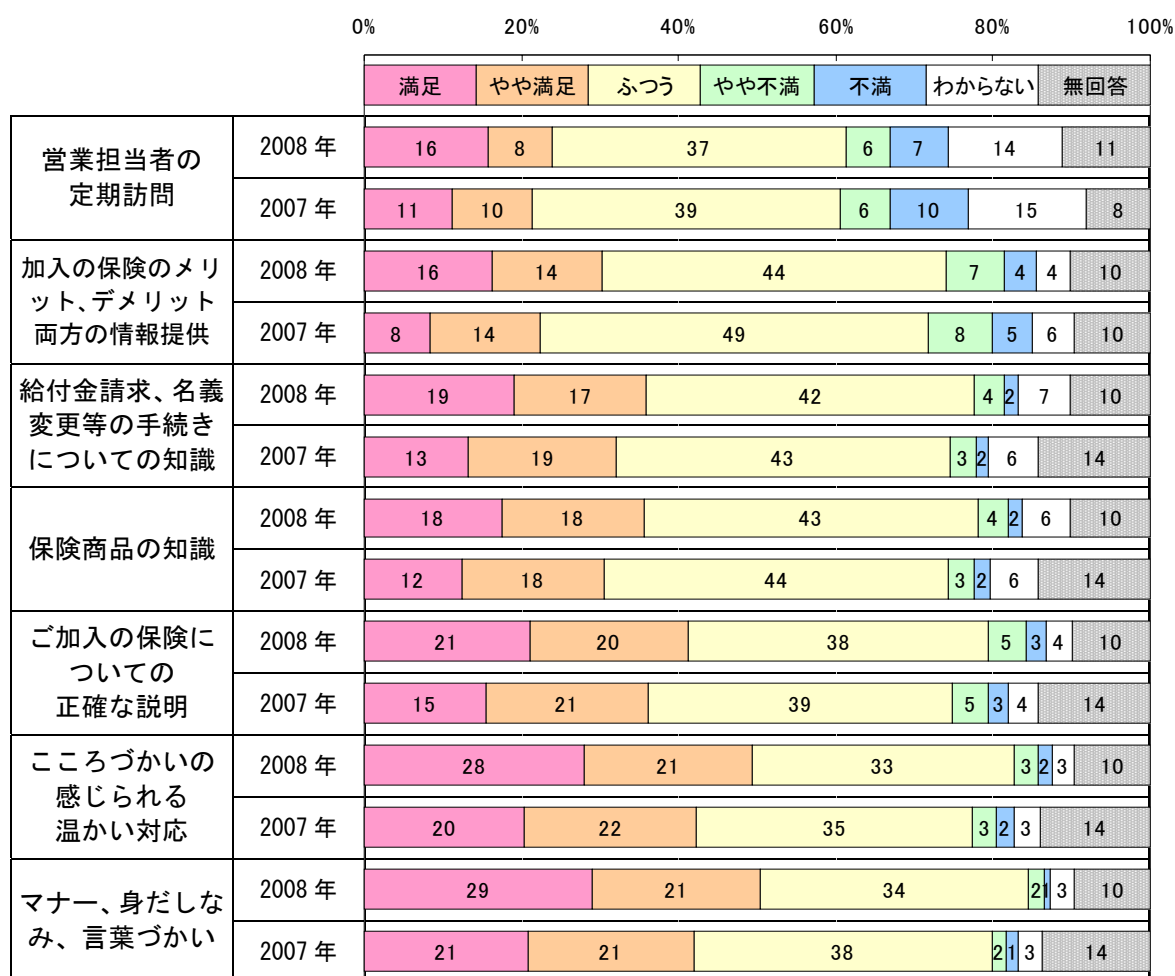
営業担当者の訪問頻度（表7）



③ 営業担当者に関する項目別満足度

- ・ 2008年度から導入した「安心サービス活動」および「社内教育検定制」により、営業担当者に関する各項目別満足度については、「満足+やや満足」が増加しました(表8)。
- ・ しかし、「定期訪問」「メリット・デメリットの情報提供」に関しては、満足度は向上しているものの、「不満+やや不満」がまだ1割強あり、引き続きの課題であると考えています(表8)。

営業担当者に関する項目別満足度 (表8)



営業担当者についてのお客さまのご意見

〔対応の的確さについて〕

- ・ただの挨拶程度の電話連絡を年に何回かいただきます。「元気？変わったことない？」といった程度。それで充分。何かあった時のために日頃連絡をもらえているので心強いし、保険の質問も気軽にできて助かります。
- ・担当者の方との信頼関係は、顔を見て様子を伺って対応することにより満足出来るものになっていると思っています。

〔マナー・身だしなみ・言葉づかいについて〕

- ・定期的に訪問して下さるし、身だしなみやマナーもきちんとしている方なので、安心してまかせられます。知識も豊富な方で、困ったことや分からないことはすぐに連絡できるので、これからもお世話になります。
- ・連絡してから訪問すると言われたが、連絡なしに来られ困りました。
- ・一生懸命なのはわかるが、空気が読めてない。相手の今の状況（忙しい、興味ない、話したくない）など、よく気を付けて対応してほしい。

〔説明のわかりやすさについて〕

- ・今の担当者はファイナンシャルプランナーの資格を持っている方で、この先も担当でいてくれるなら明治安田生命でも大丈夫と安心できる。
- ・内容をいろいろと説明していただくが、とてもわかりにくい。こちらの要望をうまく汲み取ってくれない。お人柄は大変良いと思うのですが…。
- ・新商品や、今加入している商品の見直しの際、メリット・デメリットをもっと詳しく説明してほしいと思います。
- ・説明が不十分であり、内容がわかりづらい。もっと本人のライフスタイルに応じたアドバイスがほしかった。

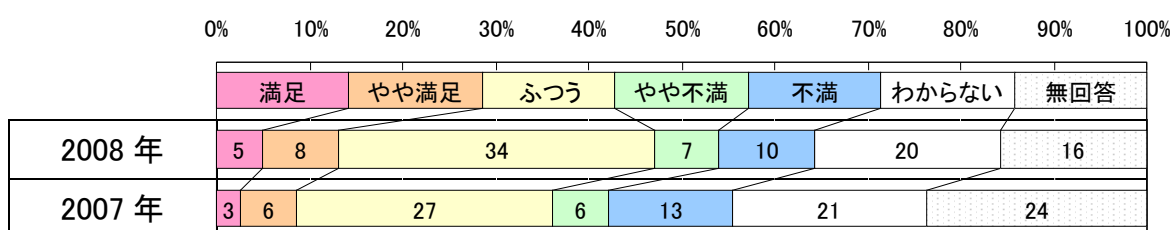
〔対応の的確さについて〕

- ・昨年、給付金の請求をしたのですが、迅速に対応していただきました。退院後も何度かお見舞のお電話をいただきました。
- ・給付金の手続きで勉強不足を強く感じるがありました。お金の話でミスは致命的です。そういうことを直していただければ、友人や家族にも自信をもって紹介できるレベルです。

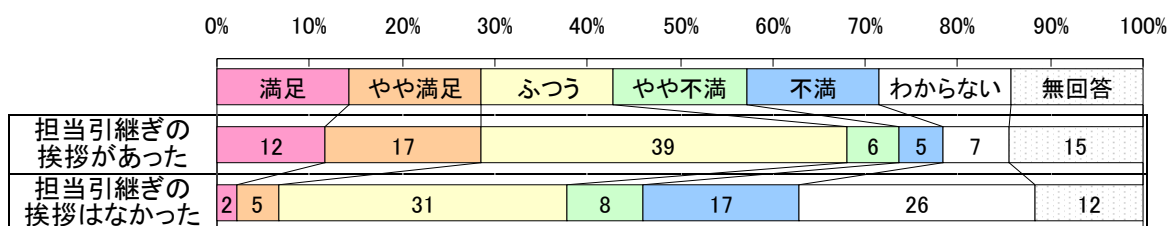
エ. 営業担当者の引継ぎ

- ・ 営業担当者の引継ぎ満足度は「満足+やや満足」が13%となり、前回と比較して、4ポイント増加しました。一方、「不満+やや不満」は前回対比2ポイント減の17%となりました(表9)。(ただし、他の項目と比較して高い水準でした)
- ・ 担当引継ぎのあいさつがあった場合となかった場合を比較すると、「満足+やや満足」で22ポイント、「不満+やや不満」で14ポイントの差があることから、安心サービス活動による担当引継ぎのあいさつを、より一層徹底していくことが重要と考えています(表10)。

営業担当者の引継ぎ満足度（営業担当者の交替があった方を対象） (表9)



担当引継ぎの挨拶有無別営業担当者の引継ぎ満足度 (表10)



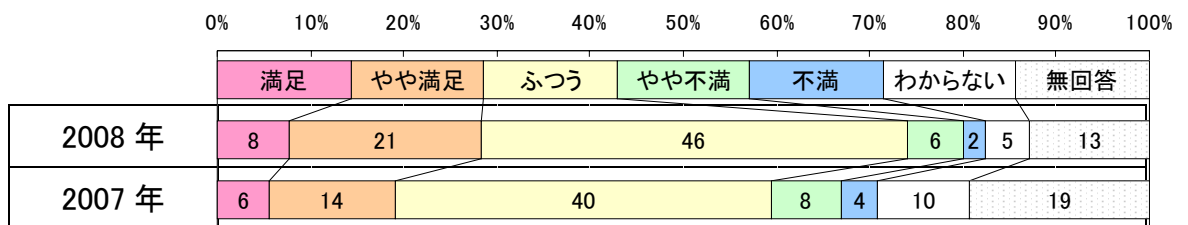
営業担当者の引継ぎについてのお客さまのご意見

- ・ 引継ぎのある場合は速やかに連絡してほしい。
- ・ 前の担当者の方が、知らない間にやめていて、こちらからTELするまで、次の担当者がわからないことがあった。引継ぎはきちんとしてほしい。
- ・ 自分の仕事は転勤が多いが、転勤先での担当がどうなっているのか、引継ぎは行なっているのか不明です。
- ・ 担当が替わる時は、前任、後任の両方が連絡する事が正しい引継ぎではないでしょうか。訪問というのは、きちんと加入者に連絡して、加入者と調整し、きちんと会話してはじめて訪問が成立するのではないのでしょうか。
- ・ 以前契約を見直した時だけ来て、後は来なくなった。(いつの間にか、担当が替わっていた。)

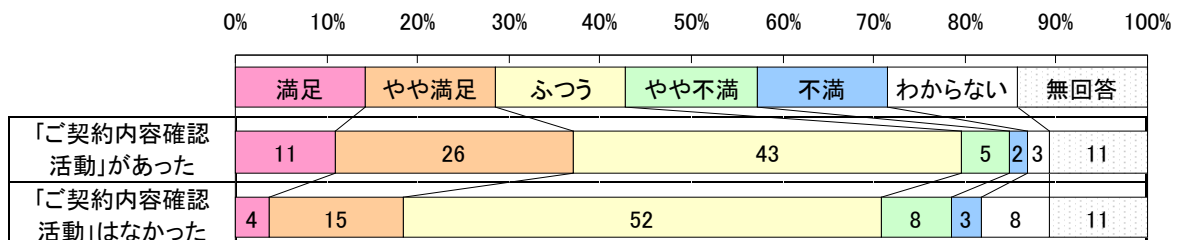
オ. 保障内容と保険料

- ・ 保障内容と保険料の満足度は「満足+やや満足」が 29%となり、前回と比較して、9ポイント増加しました(表 11)。
- ・ 現在のご契約内容をご説明する「ご契約内容確認活動」があった場合となかった場合を比較すると、「満足+やや満足」で 18ポイント、「不満+やや不満」で 4ポイントの差があることから、安心サービス活動における「ご契約内容確認活動」をより一層徹底していくことが重要と考えています(表 12)。

保障内容と保険料の満足度 (表 11)



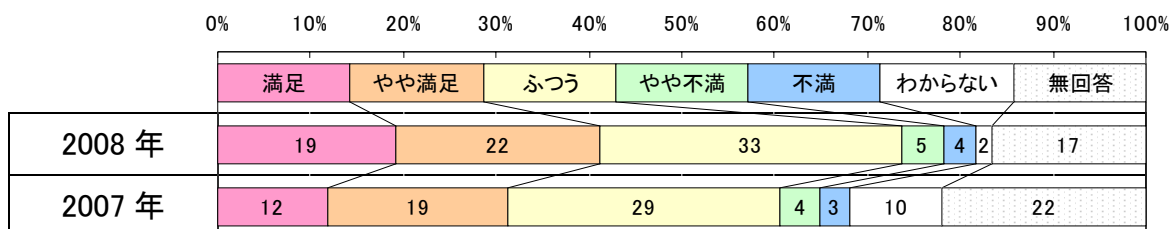
「ご契約内容確認活動」の有無別保障内容と保険料の満足度 (表 12)



カ. ご来店窓口(営業所、支社等)

- ・総合的に見たお客さまご来店窓口の満足度は「満足+やや満足」が41%となり、前回と比較して10ポイント増加しました(表13)。

総合的に見たお客さまご来店窓口の満足度 (表13)



お客さまご来店窓口についてのお客さまのご意見

【対応について】

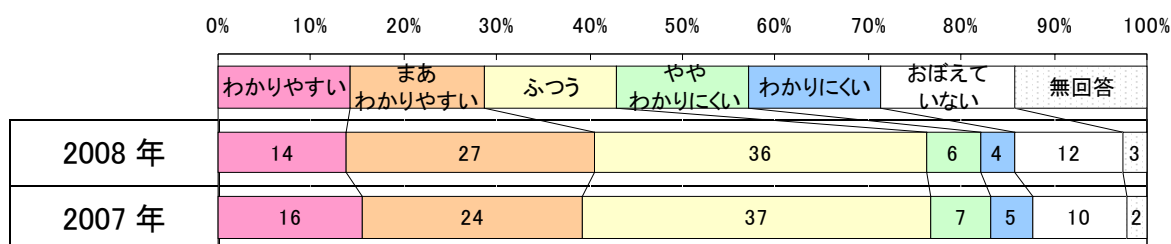
- ・私の担当の営業の方でもないのに、顔を合わせると明るく、皆さんがあいさつをしてくれて、感じがよかったです。
- ・給付金請求のため営業所へ伺った際、記入用紙をもらうのに「何の病気でいつから入院したのか?」「担当者は?」など言いたくないことや知らないことを大きな声で聞かれ、嫌な思いをした。
- ・サービスを受けているという満足感を感じることができない。お役所的な対応で、女性担当者の言葉づかいに感謝が感じられない。

【ご来店窓口自体について】

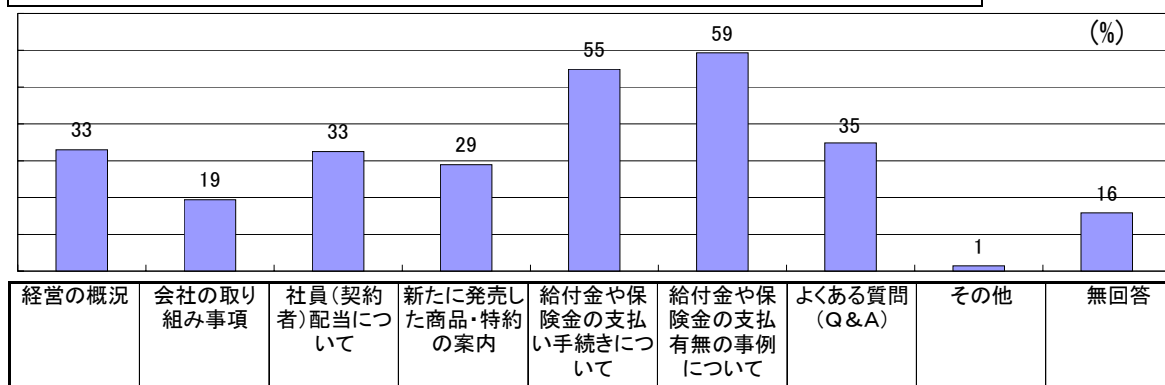
- ・手続き書類を貴社営業所窓口へ持参しましたが、受付窓口と同じフロア内で営業成績発表をしていますが、客をむかえるスタンスでは無いのが営業所の様であり、そうであれば来訪を断ってほしかった。
- ・営業所へ入金に行った時、待合室が暗く、寒くとても陰湿な感じでその様な所へ立ったまま大分待たされた。

キ. 会社からの情報提供

「ご契約内容のお知らせ」のわかりやすさ (表 14)



「明治安田生命からのお知らせ」に掲載を希望する項目 (複数回答) (表 15)



- ・ 毎年1回(2008年度は9月)ご契約者にお送りしている「ご契約内容のお知らせ」のわかりやすさについては、前回と比較して大きな変化はありませんでした(表14)。
- ・ 「明治安田生命からのお知らせ」への掲載希望が多い項目(「給付金や保険金の支払有無の事例について」「給付金や保険金の支払い手続きについて」)等を中心に、掲載する情報を引き続き充実させることが必要と考えています(表15)。

「明治安田生命からのお知らせ」についてのお客さまのご意見

〔掲載希望事項、より明確な記載のご要望〕

- ・ 次回更新時の保険料を明記していただければ、参考にできる。
- ・ 見直した場合のいくつかのおすすめプランを紹介していただきたい。
- ・ 入院給付金の書き方(例、ガン入院の場合、成人病入院の場合etc。)、合計で1日いくらでるのが、わかりにくい。合計日額を記入してほしい。
- ・ Q&Aが参考になります。
- ・ 支払い時の事例を多数掲載してほしい。
- ・ 今のままで十分と思いますが、各種手順等は必要にならないと見ないので今後はインターネット等HPの充実が必要ではないかと思えます。

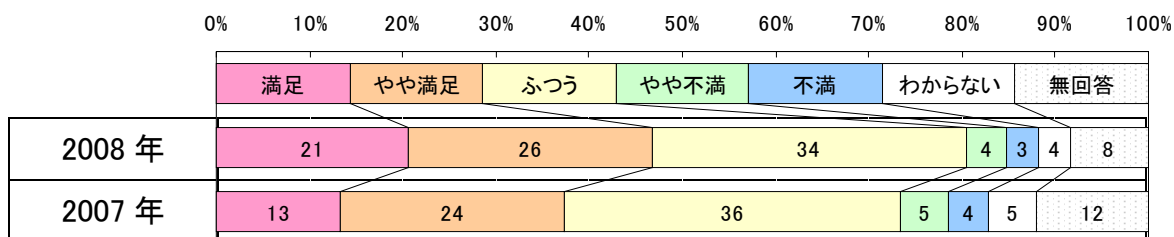
〔書類自体について〕

- ・ 年に一度、届けられるのでそのたびに内容の確認ができて、良いサービスだと思います。忘れてしまいそうな内容を思い起こすのに役立ちます。
- ・ 内容が難しく、文字が小さく読みにくい。

ク. コミュニケーションセンター

- ・総合的に見たコミュニケーションセンターの満足度は、「満足+やや満足」が47%となり、前回と比較して、10ポイント増加しました(表16)。

総合的に見たコミュニケーションセンターの満足度 (表16)



コミュニケーションセンターについてのお客さまのご意見

〔対応について〕

- ・とても親身になって下さり、主人ががんで落ち込んでいる私を励ましてくれて、迅速に処理していただきました。
- ・普段、保険を使うことがないだけに、利用者は知らないことが多く、少ない言葉ながら伝えようとした言葉を理解してくれて、大変ありがたかった。
- ・マニュアル通りと思われる返答・対応ばかりでなく、こちら側に立った視点をもって対応していただきたいです。
- ・顔が見えない分、より温かい対応が必要なのでは？

〔対応時間について〕

- ・よく混雑していて、連絡できません。
- ・営業時間が短い。日曜、祝日も営業してほしい。夜間相談をしてほしい。

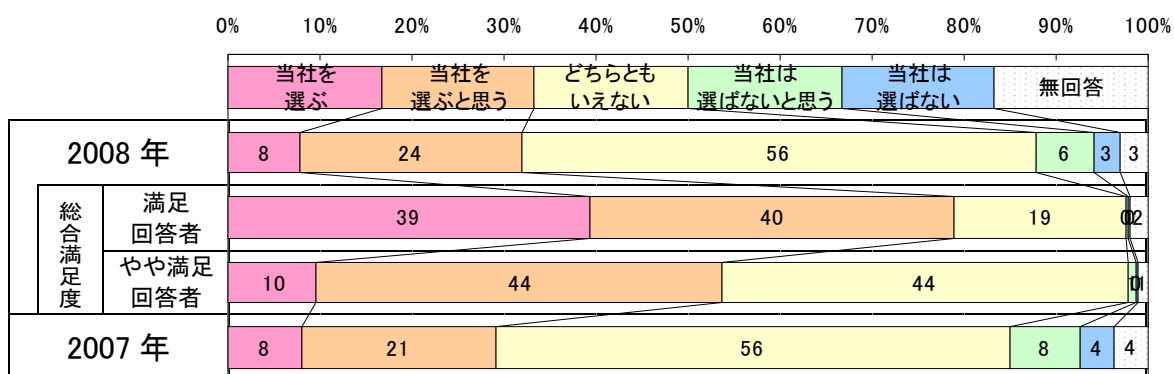
〔手続き依頼への対応について〕

- ・センターに問い合わせると、すぐ営業担当からTELがくるのでとても良いと思います。
- ・給付金請求手続きについて問い合わせたところ、当方の本人確認、病名等の確認にとどまり、問い合わせに対する回答は、営業担当から行なうというだけで、回答、アドバイスは得られなかった。

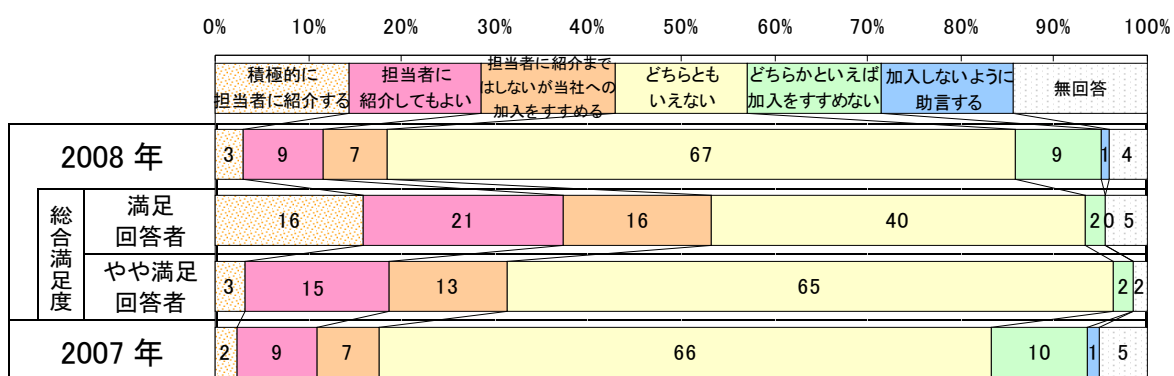
ケ. 今後の加入意向と紹介意向

- ・ 今後の加入意向、紹介意向とも、わずかに向上しましたが、総合満足度ほどの向上はありませんでした(表 17、18)。
- ・ 総合満足度の「満足」回答者と「やや満足」回答者では、前回に引き続き、今後の加入意向・紹介意向に大きな差がありました(表 17、18)。
- ・ 総合満足度の「満足」は前回の 6%から 10%(表 1)に増加したものの、水準としては、まだ十分でなかったことから、今後の加入意向・紹介意向への影響が限定的でした。今後は総合満足度で「満足」と回答していただけるお客さまを増やすことが重要であると考えています。

今後の加入意向 (表 17)



紹介意向 (表 18)



(2) 「手続き局面に応じた満足度調査」結果

手続き局面に応じた満足度調査は、給付金請求、名義変更、解約および新規加入の各手続きについて実施しました。

●給付金請求・名義変更・解約手続きに関する満足度調査

・実施要領・回答者のプロフィール

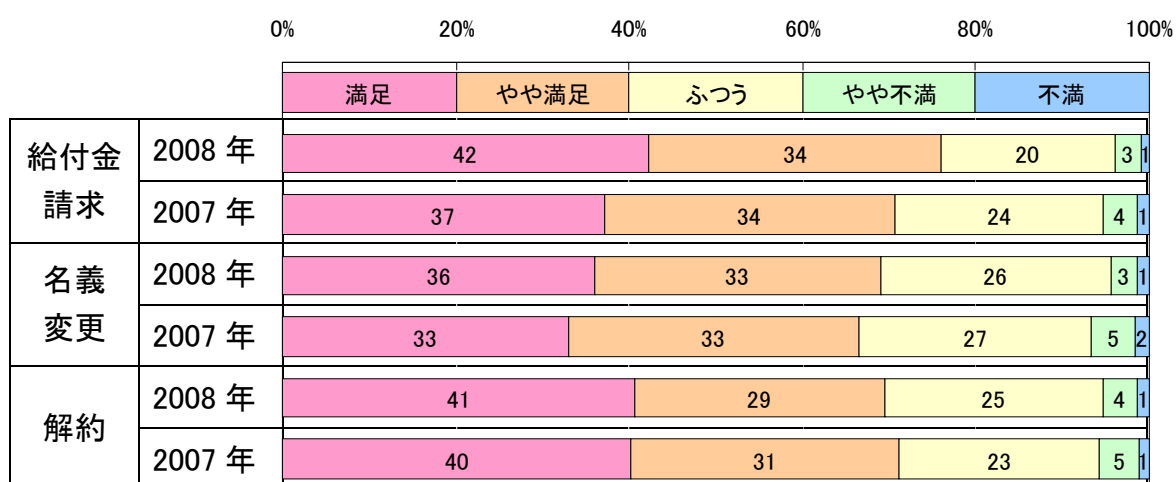
手続内容	給付金請求	名義変更	解約																																
実施方法	郵送法によるアンケート調査																																		
調査対象	2008年11～12月にお手続きをされたお客さま																																		
調査時期	2009年2月～2009年3月																																		
送付数	15,000	5,000	5,000																																
回収数	6,149	1,504	1,337																																
主な調査項目	ア. 手続き全体の満足度 イ. 手続き説明書類・請求書の記入しやすさ ウ. 営業担当者の対応（書類を受け取るまでにかかった日数、態度・マナー、説明のわかりやすさ 等） エ. 書類を受け取った方法（営業担当者が持参、郵送等） オ. 書類を提出した方法（営業担当者に手渡し、郵送等）																																		
性別	男性：56% 女性：42% 無回答：2%	男性：49% 女性：49% 無回答：2%	男性：49% 女性：50% 無回答：1%																																
年齢構成	<table border="1"> <thead> <tr> <th>手続内容</th> <th>20代以下</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>60代</th> <th>70代以上</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>給付金請求</td> <td>6</td> <td>17</td> <td>15</td> <td>18</td> <td>25</td> <td>17</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>名義変更</td> <td>14</td> <td>32</td> <td>18</td> <td>13</td> <td>11</td> <td>10</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>解約</td> <td>5</td> <td>22</td> <td>27</td> <td>25</td> <td>16</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			手続内容	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	給付金請求	6	17	15	18	25	17	2	名義変更	14	32	18	13	11	10	2	解約	5	22	27	25	16	5	1
手続内容	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答																												
給付金請求	6	17	15	18	25	17	2																												
名義変更	14	32	18	13	11	10	2																												
解約	5	22	27	25	16	5	1																												

・ 調査結果

ア. 手続き全体の満足度

- ・ 各手続きとも、「満足+やや満足」は約 7 割でした。前回との比較では、給付金請求で 5 ポイント、名義変更で 3 ポイント増加しました。なお、「満足」については各手続きとも増加しました(表 19)。
- ・ これは、手続き書類の改訂や、書類お届け日数の短縮、担当者の説明のわかりやすさの向上などが主な要因と考えています。以下、項目別にみていきます。

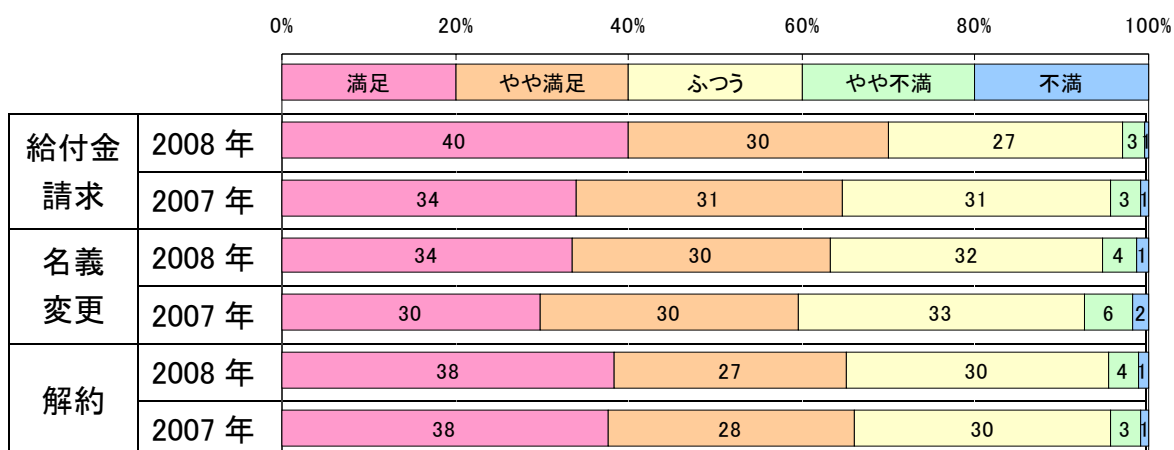
手続き全体の満足度 (表 19)



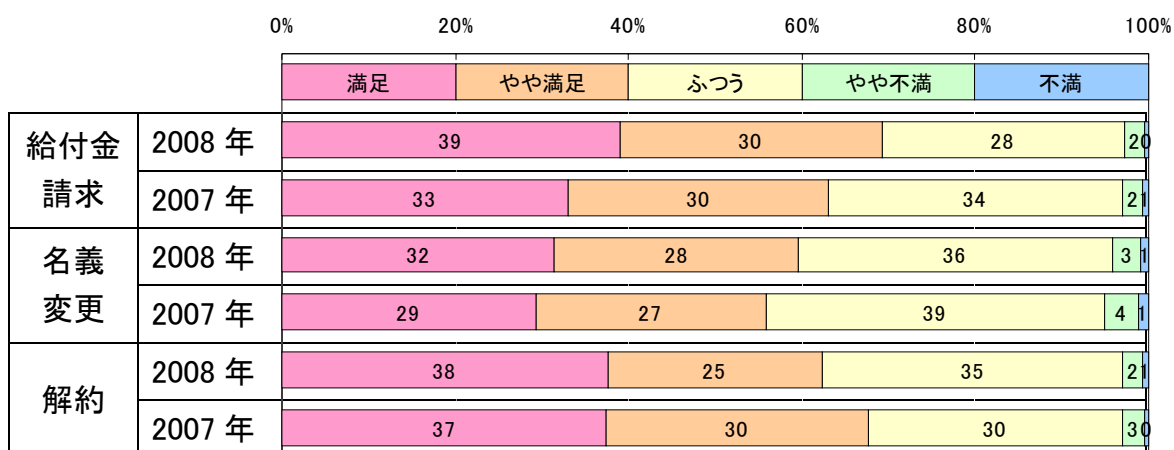
イ. 手続き説明書類・記入方法のわかりやすさ

- ・ 手続きを説明した書類のわかりやすさとご記入いただく書類の記入しやすさについては「満足+やや満足」は 6~7 割でした。前回との比較では、給付金請求と名義変更で 4~6 ポイント増加しました(表 20、21)。
- ・ これは、2008 年 11 月に、レイアウトの変更や記入箇所の白抜きなど、手続き書類をわかりやすく見直した効果によるものと考えています。

手続き説明書類のわかりやすさ (表 20)



請求書の記入しやすさ (表 21)



書類についてのお客さまのご意見

[対応者のサポート]

- ・ しっかり口頭で説明があり、書類も丁寧に書く場所に○印が付けてあってとてもわかりやすくしていただき助かりました

[記入する名前・使用する印鑑・必要書類]

- ・ 記入するのは今までの名義か、改める名義かがよくわからなかった。
- ・ 書類、印鑑など必要なものは、特にわかるようにしてほしい。

[書類自体について]

- ・ 記入例が一緒にあるので、とてもわかりやすい。
- ・ 専門的用語、カタカナ語はわかり易い解説を記載してほしい。
- ・ 説明の文字が小さいので大きくしてほしい。
- ・ 電話で変更手続きできればよかった（後に郵送で簡単な書類を送り返すシステムなどがあればいいと思った）。

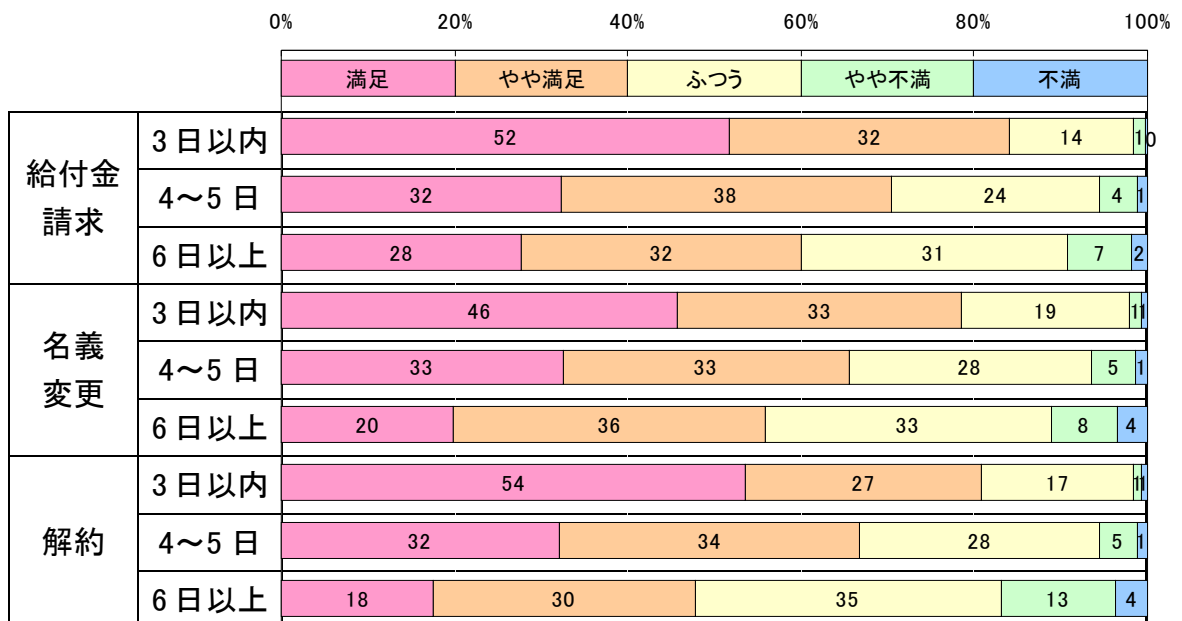
ウ. 営業担当者の対応

- ・営業担当者の対応に関する項目（書類お届け日数、態度・マナー、説明のわかりやすさ 等）について、改善がみられました。
- ・これらは、MYライフプランアドバイザーが習得すべき知識・スキル・マナーなどについて、会社が期待する水準を明確にした「社内教育検定制度」を2008年4月から導入した効果によるものと考えています。

①書類を請求してから受け取るまでにかかった日数

- ・書類を請求してから受け取るまでの日数によって、「3日以内」は満足度が高く、「6日以上」になると「不満+やや不満」が目立って増える傾向でした(表22)。
- ・実際に書類を受け取るまでの日数が、前回と比較して、給付金請求と名義変更で「3日以内」が増加したことが手続き全体の満足度向上の一因と考えています(表23)。
- ・これは、お客さまからのお申し出に対する迅速な対応について、教育を徹底してきたことの効果であると考えています。

書類受け取りまでの日数別手続き全体の満足度 (表22)



実際の書類受取りまでの日数 (表 23)

		0%	20%	40%	60%	80%	100%
		3日以内	4~5日	6~7日	8日以上		
給付金 請求	2008年	62	20	11	6		
	2007年	58	22	12	8		
名義 変更	2008年	56	24	12	8		
	2007年	54	23	15	8		
解約	2008年	66	19	9	6		
	2007年	67	16	12	5		

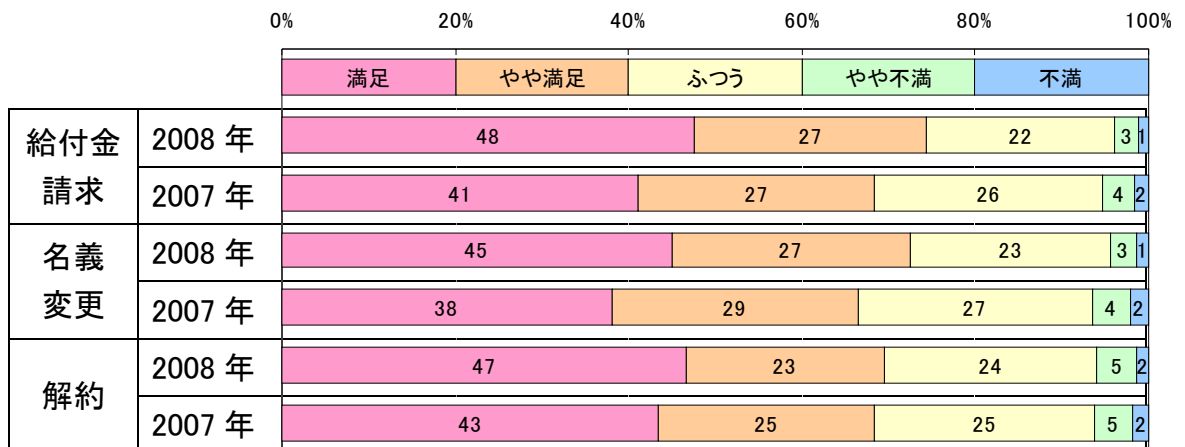
②態度・マナー、説明のわかりやすさ

- ・営業担当者の態度・マナーについては「満足」が約5割で、前回と比較して、3~6ポイント増加、説明のわかりやすさについては「満足」が5割弱で、前回と比較して4~7ポイント増加しました(表 24、25)。
- ・これは、「社内教育検定制度」において、基本的なマナーや保全を含めた知識教育を実施してきた効果によるものと考えています。

営業担当者の態度・マナー (表 24)

		0%	20%	40%	60%	80%	100%
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	
給付金 請求	2008年	52	25	20	21		
	2007年	46	26	24	32		
名義 変更	2008年	48	26	23	21		
	2007年	43	27	25	42		
解約	2008年	49	23	22	42		
	2007年	46	24	23	43		

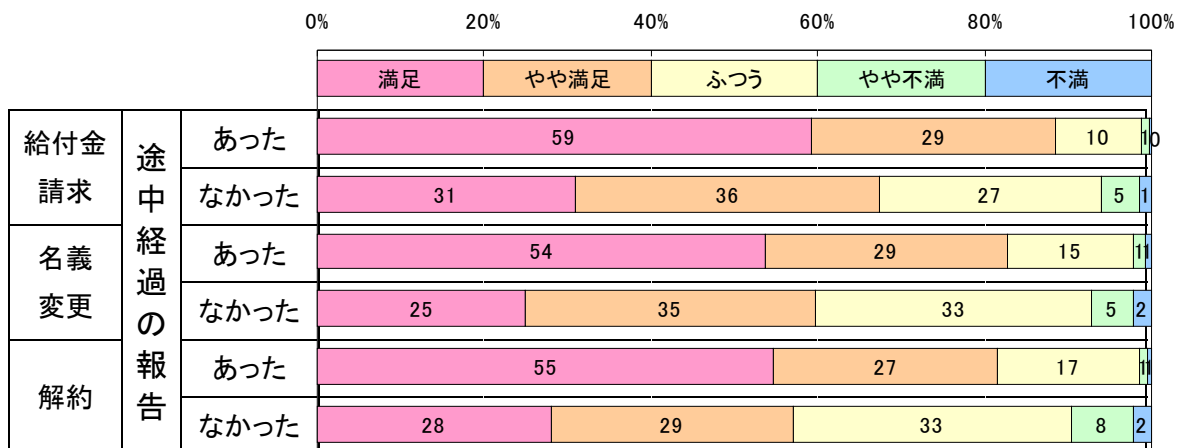
営業担当者の説明のわかりやすさ (表 25)



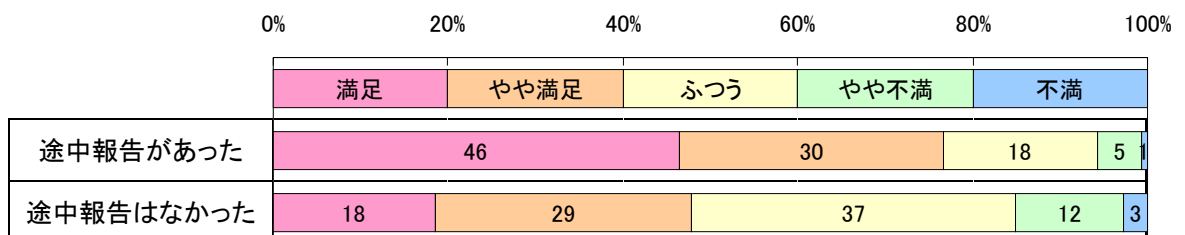
③お客さまへのご連絡有無

- ・書類ご提出後、手続き完了までに営業担当者から途中報告があった方となかった方を比較すると、手続き全体の満足度に差がありました(表 26)。
- ・給付金請求は請求後受取までである程度の日数を要する手続きであるため、途中報告の有無により満足度に顕著な差がありました(表 27)。
- ・さらに、給付金の受取後、連絡や訪問があった方は満足度が高い結果でした(表 28)。

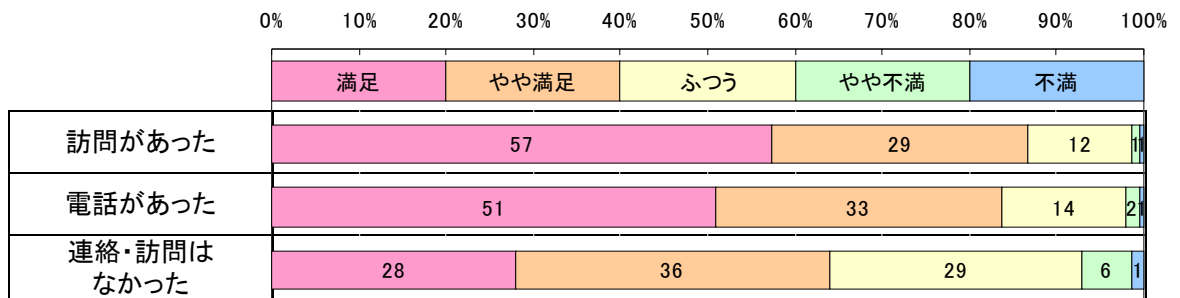
書類ご提出後の途中報告有無別手続き全体の満足度 (表 26)



途中報告有無別手続全体の満足度(給付金受取までに21日以上かかった方が対象) (表 27)



給付金受取後の連絡・訪問有無別手続き全体の満足度 (表 28)



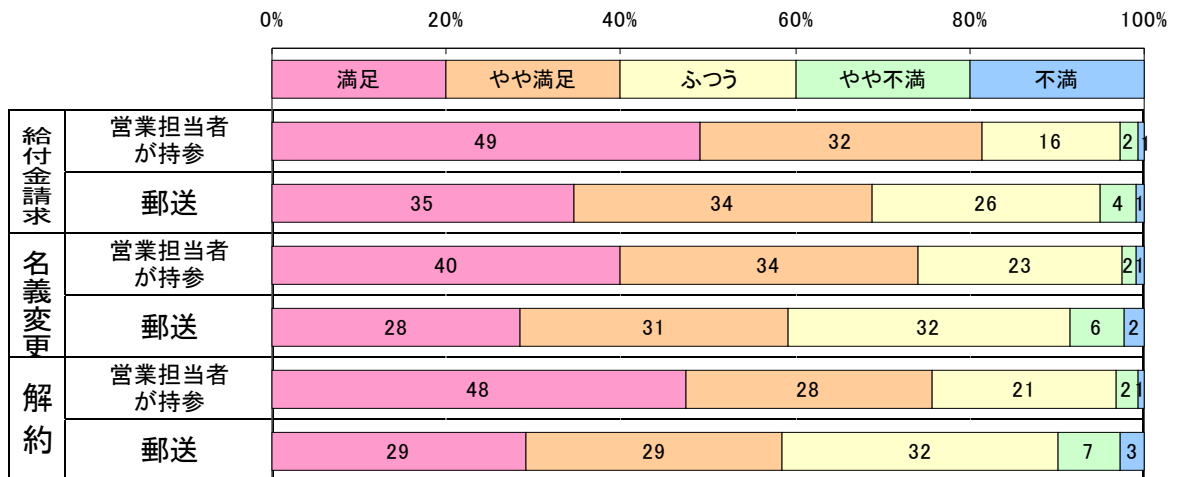
営業担当者についてのお客さまのご意見

- ・病気で不安な状態なので、心のこもった説明や対応が非常にうれしかった。
- ・言葉遣いなども丁寧で、商品に関する事を良く勉強していると思いました。話すスピードもゆっくりで理解しやすい。
- ・折り紙の鶴を書類に貼って持ってきて下さり、気持ちが嬉しかったです。
- ・こちらからの質問に対して対応が早い（電話連絡やメールの返信など）。
- ・担当者の理解不足（確認してから折り返す、病気に対する理解不足、自信のない話し方で不安を与える）
- ・事前に連絡があり、約束の時間に訪問して下さる点が好ましいです。
- ・担当者が休みだったので伝言を頼んだのに、次の日に返事がなかった。
- ・コールセンターに連絡したが、担当者との連携が不足していると感じた。
- ・電話で印鑑証明がいることを教えてくれなかった。書類を見て必要だとわかって取りに行ったが、最初の段階で忘れずに伝えてほしい。

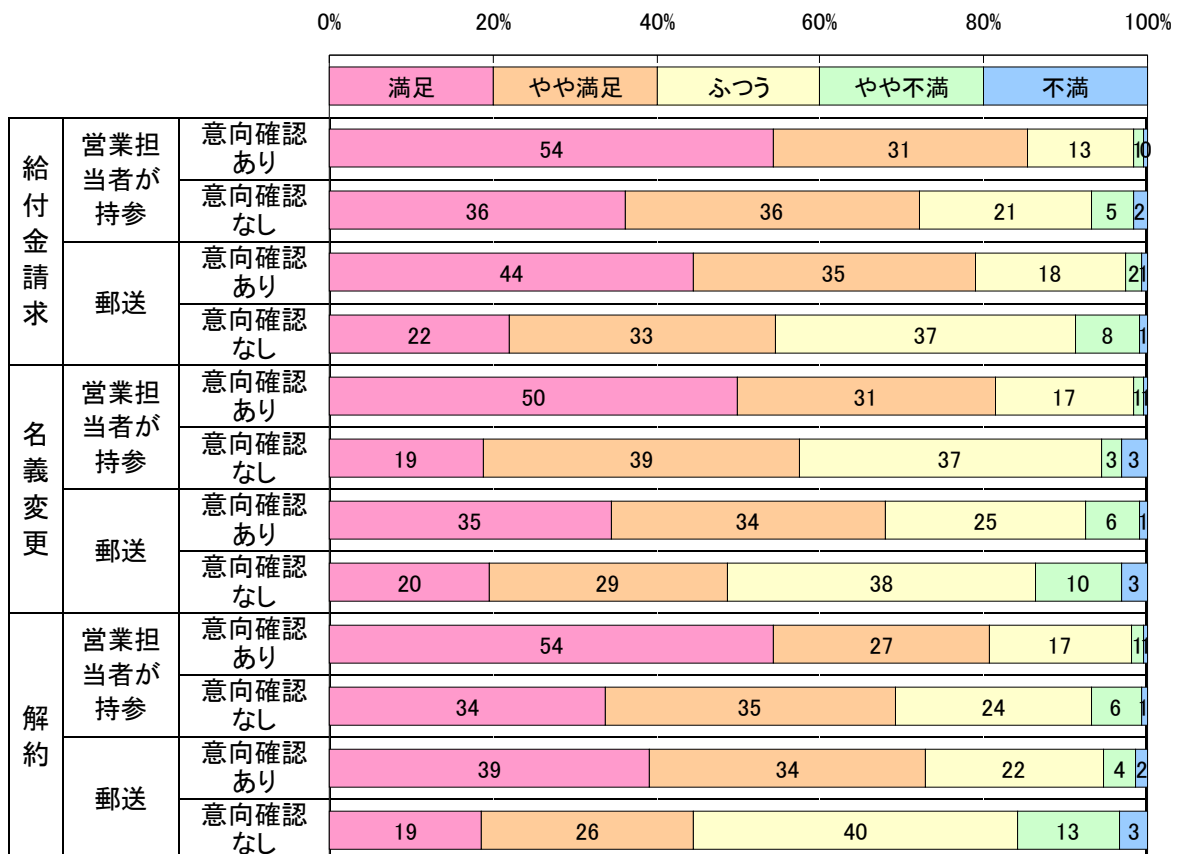
エ. 書類の受取方法(営業担当者が持参、郵送等)

- ・各手続きとも、書類の受取方法は「営業担当者が持参」の方の満足度が高い結果でした(表 29)。
- ・「営業担当者が持参」の方でも書類受取方法について事前に意向確認があった方がより満足度が高く、意向確認がなく「郵送」であった方は満足度が低いという結果が顕著でした(表 30)。

書類受取方法別手続き全体の満足度 (表 29)



書類受取方法と受取方法の意向確認有無別手続き全体の満足度 (表 30)



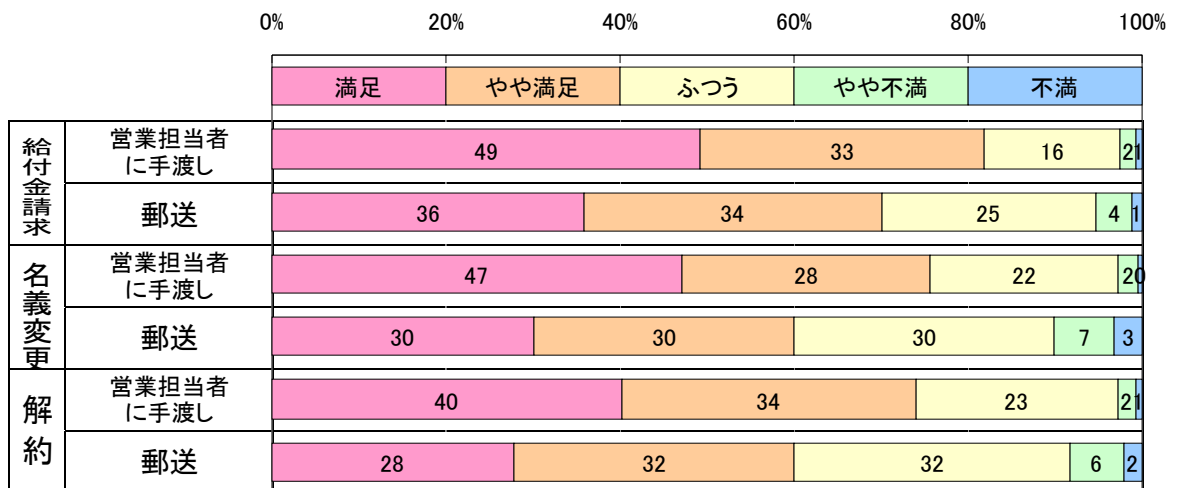
書類受取方法についてのお客さまのご意見

- ・ 営業担当者が家まで来て書き方を教えてくれたのが良かった。
- ・ 入院して大変なのに連絡して数日たってから黙って書類だけポストに入れてあったけでした。

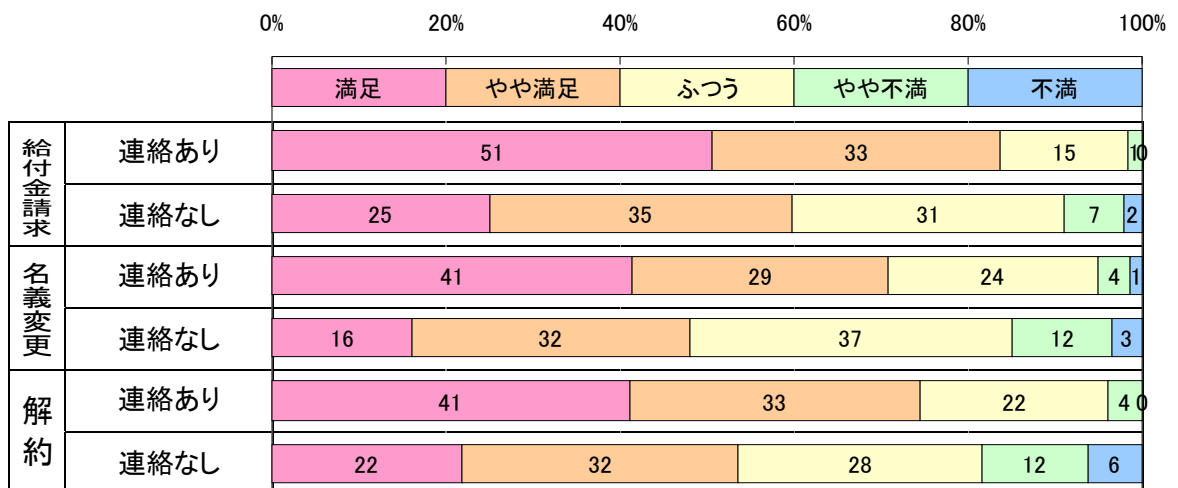
オ. 書類のご提出方法(営業担当者に手渡し、郵送等)

- ・ 各手続きとも、書類のご提出方法は「営業担当者に手渡し」いただいた方の満足度が高い結果でした(表 31)。
- ・ 「郵送」の方でも書類が当社に到着した旨の連絡を受けた方の満足度は高い結果でした(表 32)。

書類のご提出方法別手続全体の満足度 (表 31)



郵送書類到着の連絡有無別手続全体の満足度(書類提出方法が郵送であった方) (表 32)



●新規加入手続きに関する満足度調査

新規加入手続きに関する調査では、前回と比較して、加入手続き全体の満足度の「満足+やや満足」が増加しました。

・実施要領・回答者のプロフィール

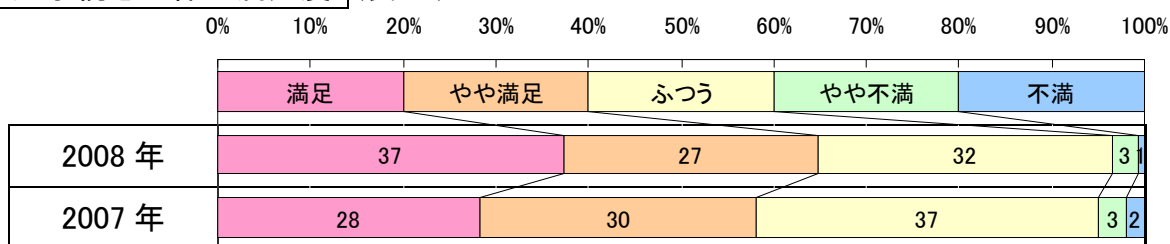
実施方法	・ 郵送法によるアンケート調査
調査対象	・ 2008年11月に生命保険にご加入されたお客さま
調査時期	・ 2009年2月～2009年3月
送付・回収	・ 送付数 5,000 ・ 回収数 1,149
主な調査項目	ア. 加入手続き全体の満足度 イ. 営業担当者の対応（「生命保険設計書・パンフレット」の説明のわかりやすさ、態度・マナー、知識） ウ. 「生命保険設計書・パンフレット」のわかりやすさ エ. 保険商品・保障内容の満足度
性別	男性：48%、女性：51%、無回答1%
年齢構成	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>20代以下 30代 40代 50代 60代 70代以上 無回答</p> <p>20 28 25 14 10 2</p>

・調査結果

ア. 加入手続き全体の満足度

- ・ 加入手続き全体の満足度は「満足+やや満足」は64%となり、前回と比較して6ポイント向上しました（表33）。
- ・ これは、「加入手続き」の手続き書類を見直したこと、「社内教育検定制度」導入による営業担当者の説明のわかりやすさが向上したこと 等による効果と考えています。

加入手続き全体の満足度 (表33)



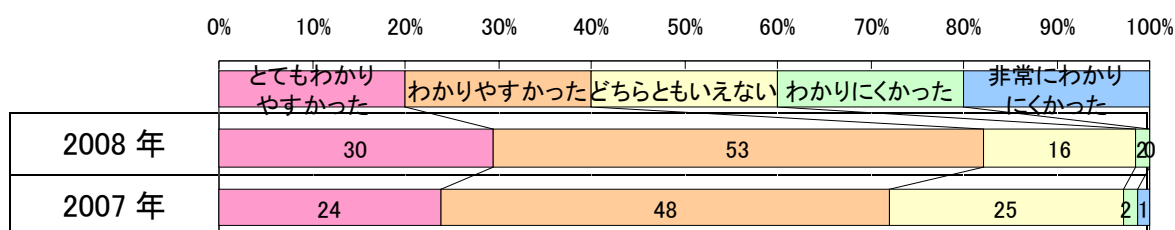
イ. 営業担当者の対応

- ・営業担当者の対応に関する項目（知識、説明のわかりやすさ、態度・マナー）に関して、前回と比較して、向上がみられました。
- ・これらは、MYライフプランアドバイザーが習得すべき知識・スキル・マナーなどについて、会社が期待する水準を明確にした「社内教育検定制度」を2008年4月から導入した効果によるものと考えています。

① 「生命保険設計書・パンフレット」の説明のわかりやすさ

- ・営業担当者による「生命保険設計書・パンフレット」についての説明は、「とてもわかりやすかった+わかりやすかった」が83%となり、前回と比較して11ポイント向上しました(表34)。

「生命保険設計書・パンフレット」の説明のわかりやすさ (表34)



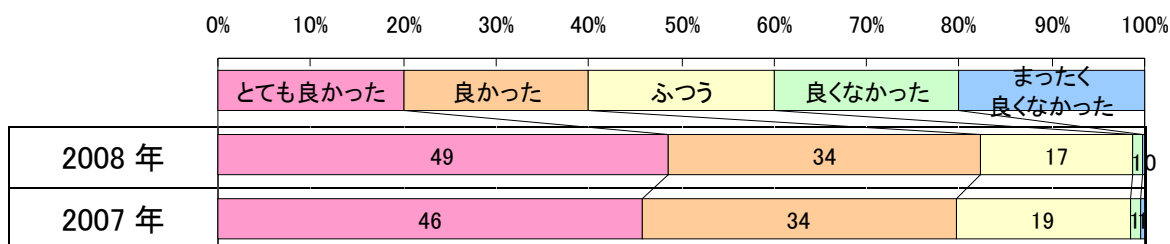
「生命保険設計書・パンフレット」の説明についてのお客さまのご意見

- ・素人にもわかりやすい説明で、メリット、デメリットをしっかりと説明してもらえたのがよかったですと思います。
- ・具体例をたくさん話して下さいました。
- ・以前の契約との比較があり、良く理解できた。
- ・家族構成等もよく知ってもらっているので、今の私自身に何が必要かの確に要所をおさえて説明してもらった。
- ・専門用語で言われるとわかりにくかったです。
- ・内容はわかりやすかったが、加入時期の期限によって保険料が変わることをはっきり教えてほしかった。

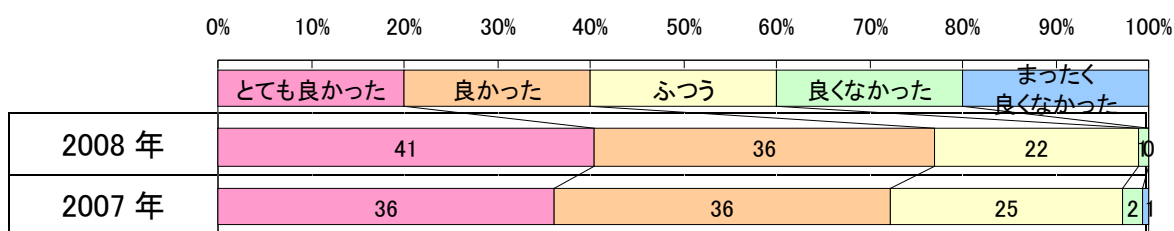
② 営業担当者の態度・マナー、知識

- ・ 営業担当者の態度・マナーについては「とても良かった+良かった」が83%となり、前回と比較して3ポイント向上しました(表35)。
- ・ 知識については「とても良かった+良かった」が77%となり、前回と比較して5ポイント向上しました(表36)。
- ・ 契約の成立後、訪問があった場合、「満足+やや満足」は72%である一方、連絡も訪問もない場合、「満足+やや満足」は24%に止まっています(表37)。

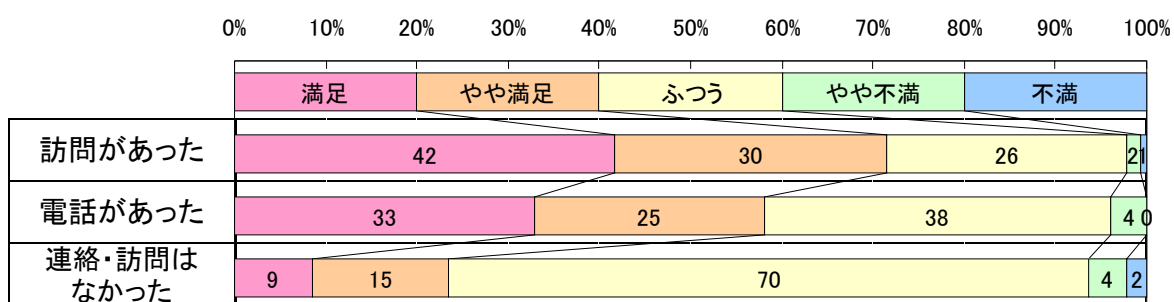
営業担当者の態度・マナー (表35)



営業担当者の知識 (表36)



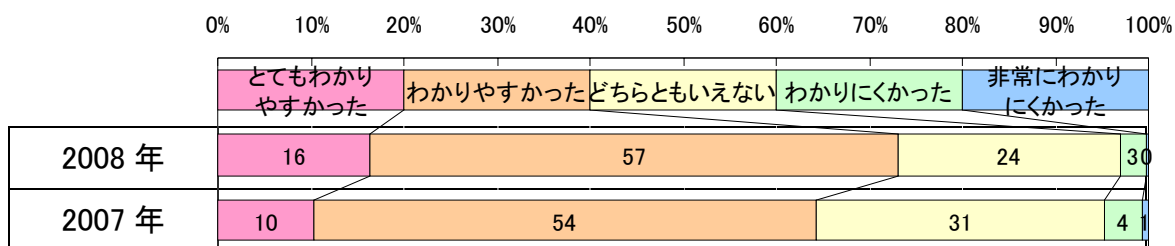
契約成立後の連絡・訪問有無別手続き全体の満足度 (表37)



ウ. 「生命保険設計書・パンフレット」のわかりやすさ

- ・ 保険のしくみや保障内容等を記載した「生命保険設計書・パンフレット（契約概要）」については「とてもわかりやすかった+わかりやすかった」との回答が73%となり、前回と比較して、9ポイント向上しました（表38）。

「保険設計書・パンフレット」のわかりやすさ（表38）



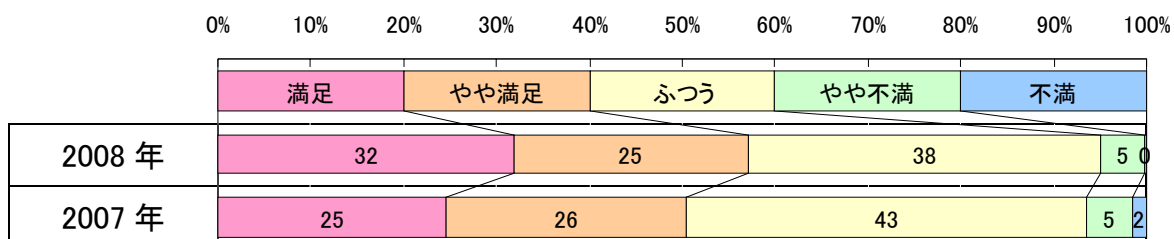
「生命保険設計書・パンフレット」についてのお客さまのご意見

- ・ グラフなどを多用し、見た目ですぐ理解できるように工夫されていた。
- ・ 保障内容についての具体例があってわかりやすかったです。
- ・ 支払い出来る場合と、出来ない場合が、見やすく載っている。
- ・ 家に持って帰って資料を見直した時、わかりづらいので、担当者がいなくてもある程度わかる資料にしてほしいです。
- ・ 担当の方の説明があればとても良くわかりますが、自分一人で理解しやすいパンフレット等があれば、もっといいと思う。
- ・ 保険はわかりにくいことが多いし、書類に出てくる語句や用語も難しすぎると思う。

エ. 保険商品・保障内容の満足度

- ・ 保険商品・保障内容については「満足+やや満足」が57%となり、前回と比較して、6ポイント向上しました（表39）。

保険商品・保障内容の満足度（表39）



保障内容・提案方法についてのお客さまのご意見

〔保障内容について〕

- ・ もう少し保険料が手頃だとうれしい。
- ・ 先進医療特約もあったのでこれもできれば付けていただきたい。
- ・ アカウントという商品の内容が複雑でわかりにくい。
- ・ 保障内容は良しとするも、保障期間を90才まで要望します。
- ・ 保険はとにかく複雑である。シンプルに提供していただきたい。

〔提案方法について〕

- ・ ライフサイクルに合わせて話をしてくれる点が良かった。
- ・ 2通りのプランを作ってきていただき、長所と短所を説明してくれたので良かった。
- ・ 担当の方がどれだけお客さまのことを考えて商品を勧めるかで決まる（加入する）のではないかと思います。
- ・ 自分に一番合う保険をわかりやすく説明していただけるとうれしいです。

(3) 「法人顧客満足度調査 団体窓口担当者アンケート」結果

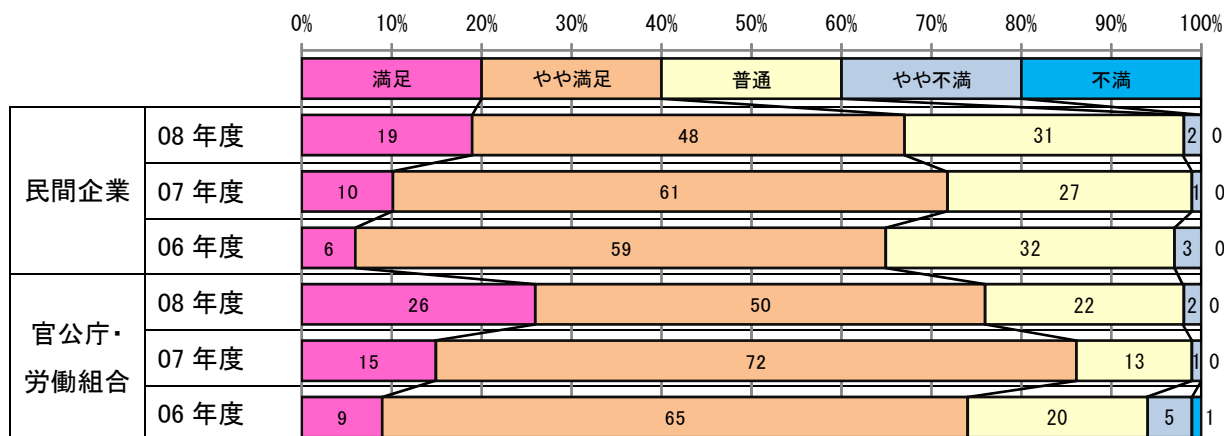
●実施要領・回答団体のプロフィール

実施方法	・当社法人営業担当者が団体保険・団体年金のご担当者に配布、郵送にて回収																																		
調査対象	・当社が団体保険・団体年金のご契約をいただいている民間企業および官公庁・労働組合																																		
調査時期	・2009年1月～2月																																		
回収数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>配布数</th> <th>回答数</th> <th>回答率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>民間企業</td> <td>726</td> <td>405</td> <td>55.8%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合等</td> <td>174</td> <td>145</td> <td>83.3%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>900</td> <td>550</td> <td>61.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※民間企業の回答団体のうち、団体保険・団体年金で当社が幹事となっている契約があると回答の団体は63%</p> <p>※官公庁・労働組合についてはすべて当社が幹事となっている契約がある団体</p>		配布数	回答数	回答率	民間企業	726	405	55.8%	官公庁・労働組合等	174	145	83.3%	合計	900	550	61.1%																		
	配布数	回答数	回答率																																
民間企業	726	405	55.8%																																
官公庁・労働組合等	174	145	83.3%																																
合計	900	550	61.1%																																
調査項目	<p>・主な調査項目は以下のとおり</p> <p>ア. 総合評価</p> <p>イ. 個別項目別評価</p> <p>ウ. 当社法人営業および法人営業担当者に対するご意見</p>																																		
回答団体の従業員・所属員数	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>【民間企業】</p> <table border="1"> <caption>【民間企業】従業員・所属員数分布</caption> <thead> <tr><th>従業員数</th><th>割合</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>10,000人以上</td><td>7%</td></tr> <tr><td>5,000~9,999人</td><td>8%</td></tr> <tr><td>3,000~4,999人</td><td>9%</td></tr> <tr><td>1,000~2,999人</td><td>24%</td></tr> <tr><td>500~999人</td><td>20%</td></tr> <tr><td>300~499人</td><td>15%</td></tr> <tr><td>300人未満</td><td>16%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>1%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>【官公庁・労働組合】</p> <table border="1"> <caption>【官公庁・労働組合】従業員・所属員数分布</caption> <thead> <tr><th>従業員数</th><th>割合</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>10,000人以上</td><td>58%</td></tr> <tr><td>5,000~9,999人</td><td>24%</td></tr> <tr><td>3,000~4,999人</td><td>13%</td></tr> <tr><td>2,999人</td><td>3%</td></tr> <tr><td>1,000~2,999人</td><td>1%</td></tr> <tr><td>300人未満</td><td>1%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>1%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>	従業員数	割合	10,000人以上	7%	5,000~9,999人	8%	3,000~4,999人	9%	1,000~2,999人	24%	500~999人	20%	300~499人	15%	300人未満	16%	無回答	1%	従業員数	割合	10,000人以上	58%	5,000~9,999人	24%	3,000~4,999人	13%	2,999人	3%	1,000~2,999人	1%	300人未満	1%	無回答	1%
従業員数	割合																																		
10,000人以上	7%																																		
5,000~9,999人	8%																																		
3,000~4,999人	9%																																		
1,000~2,999人	24%																																		
500~999人	20%																																		
300~499人	15%																																		
300人未満	16%																																		
無回答	1%																																		
従業員数	割合																																		
10,000人以上	58%																																		
5,000~9,999人	24%																																		
3,000~4,999人	13%																																		
2,999人	3%																																		
1,000~2,999人	1%																																		
300人未満	1%																																		
無回答	1%																																		

●調査結果

ア. 総合評価

- ・「満足+やや満足」が民間企業では67%、官公庁・労働組合では76%と、厳しい経済環境のなかでもいずれも一定の水準を維持。

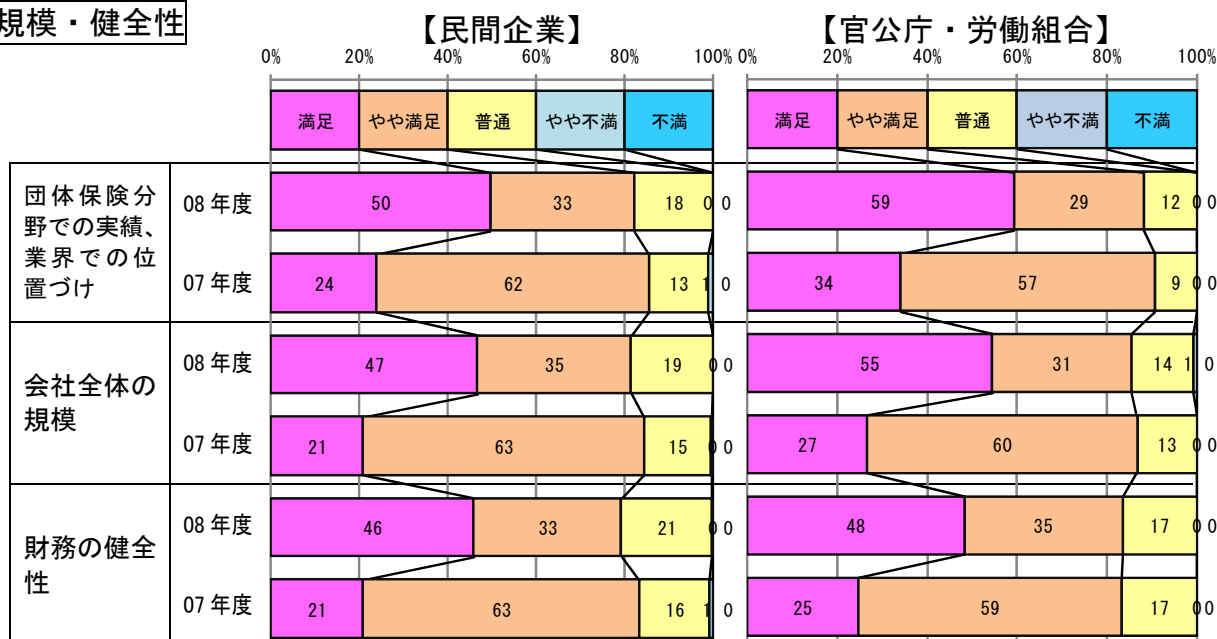


※07年度までは「大変満足（評価）している」「概ね満足（評価）している」「どちらでもない」「あまり満足（評価）していない」「まったく満足（評価）していない」の5分位。08年度は、「満足（評価）」「やや満足（評価）」「ふつう」「やや不満（あまり評価せず）」「不満（評価せず）」の5分位（以下イ.についても同様）

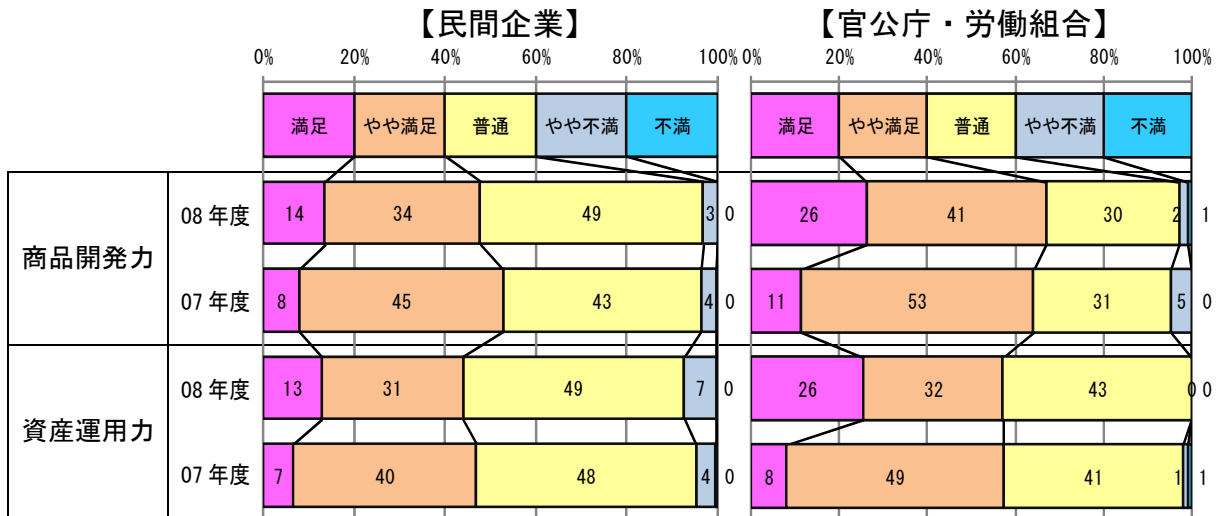
イ. 個別項目別評価

- ・「規模・健全性」は「満足+やや満足」が約8割と、ひきつづき高評価をいただいている一方、「事務手続き」「総合的なサービス対応」に関する評価が相対的に低くなっており、とくに、「パンフレット・申込書・企画書等のわかりやすさ」や「保全事務手続きの簡便さ」では「やや不満+不満」が若干目立つ。
- ・法人営業担当者については多くの項目で約6~7割の方から「満足+やや満足」との評価をいただいているが、「退職金・年金」や「金融全般」に関する知識に関する満足度がやや低くなっている。

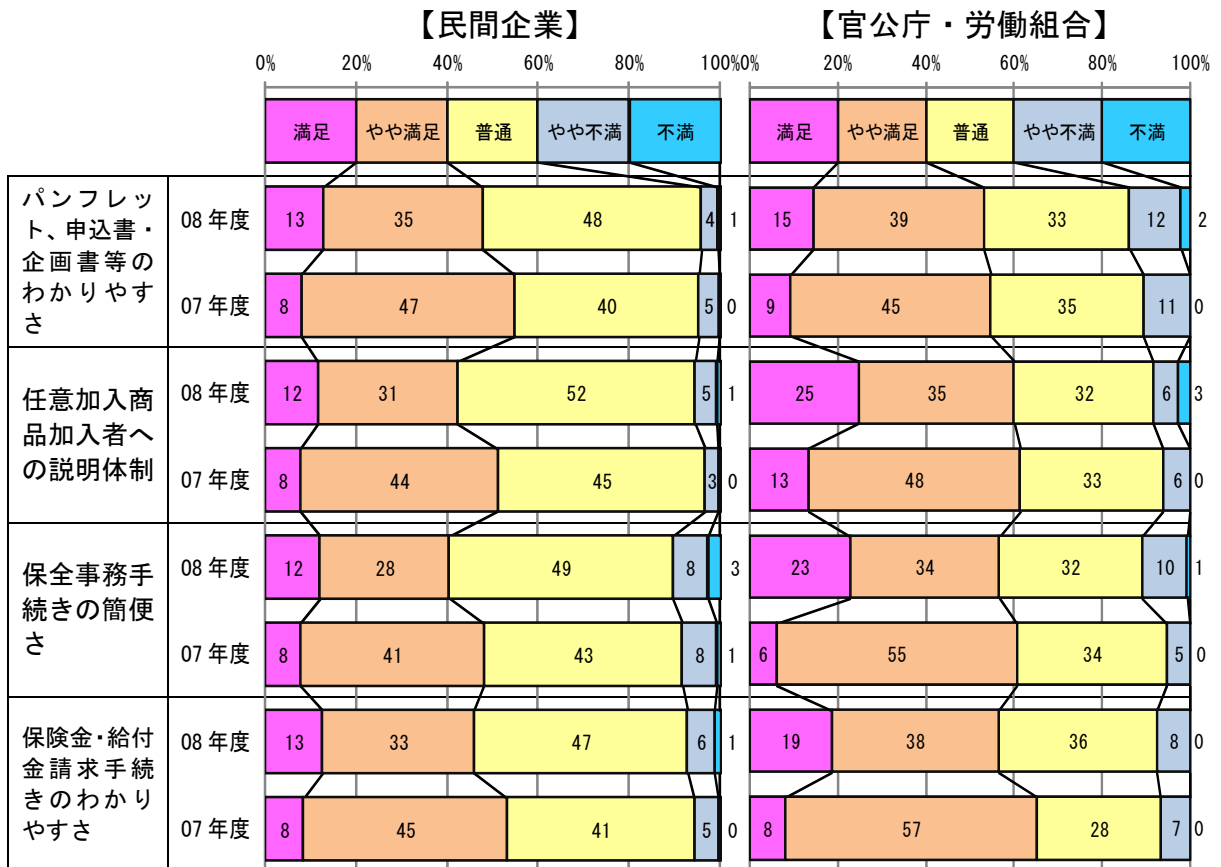
規模・健全性



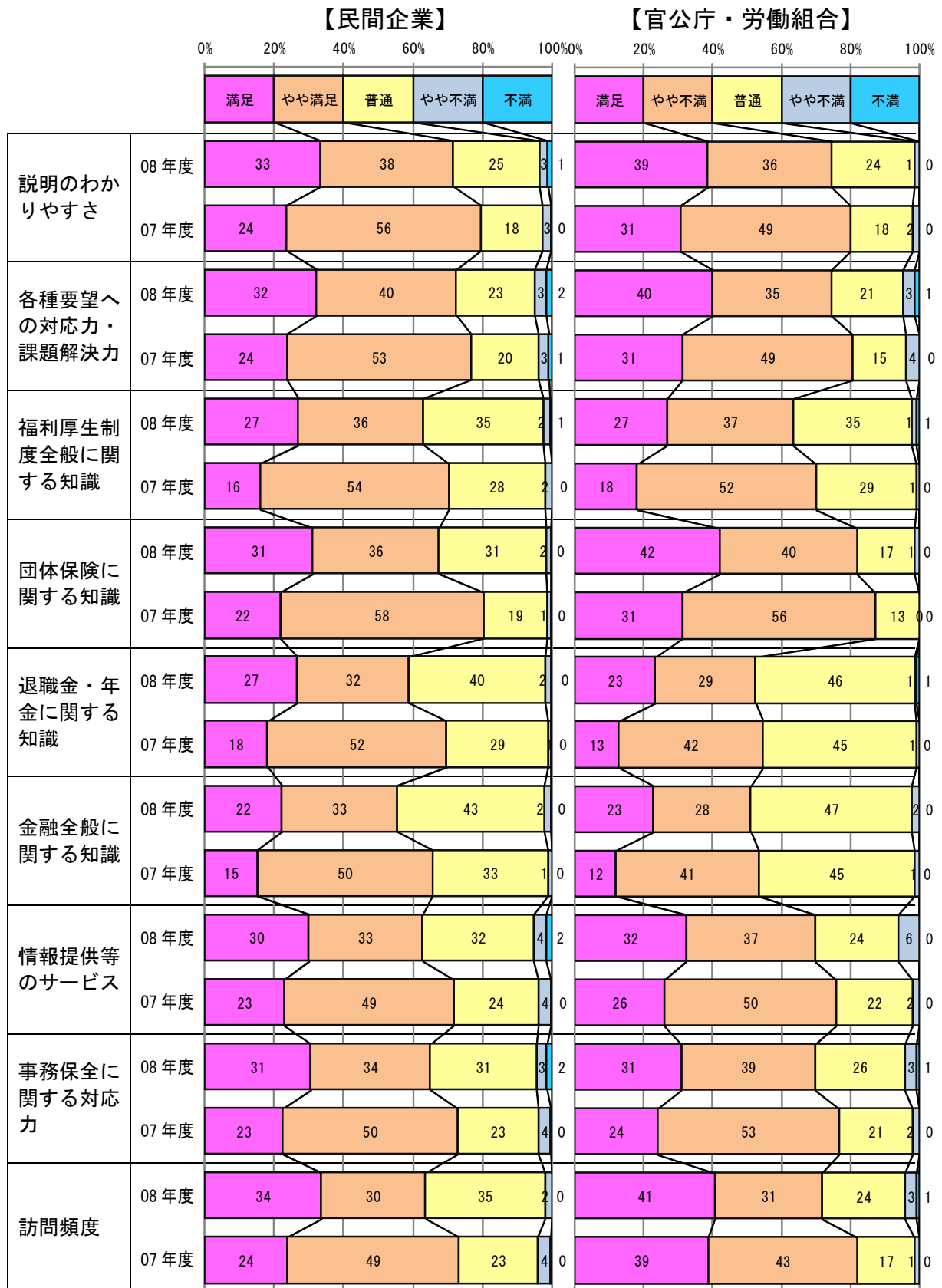
商品・運用



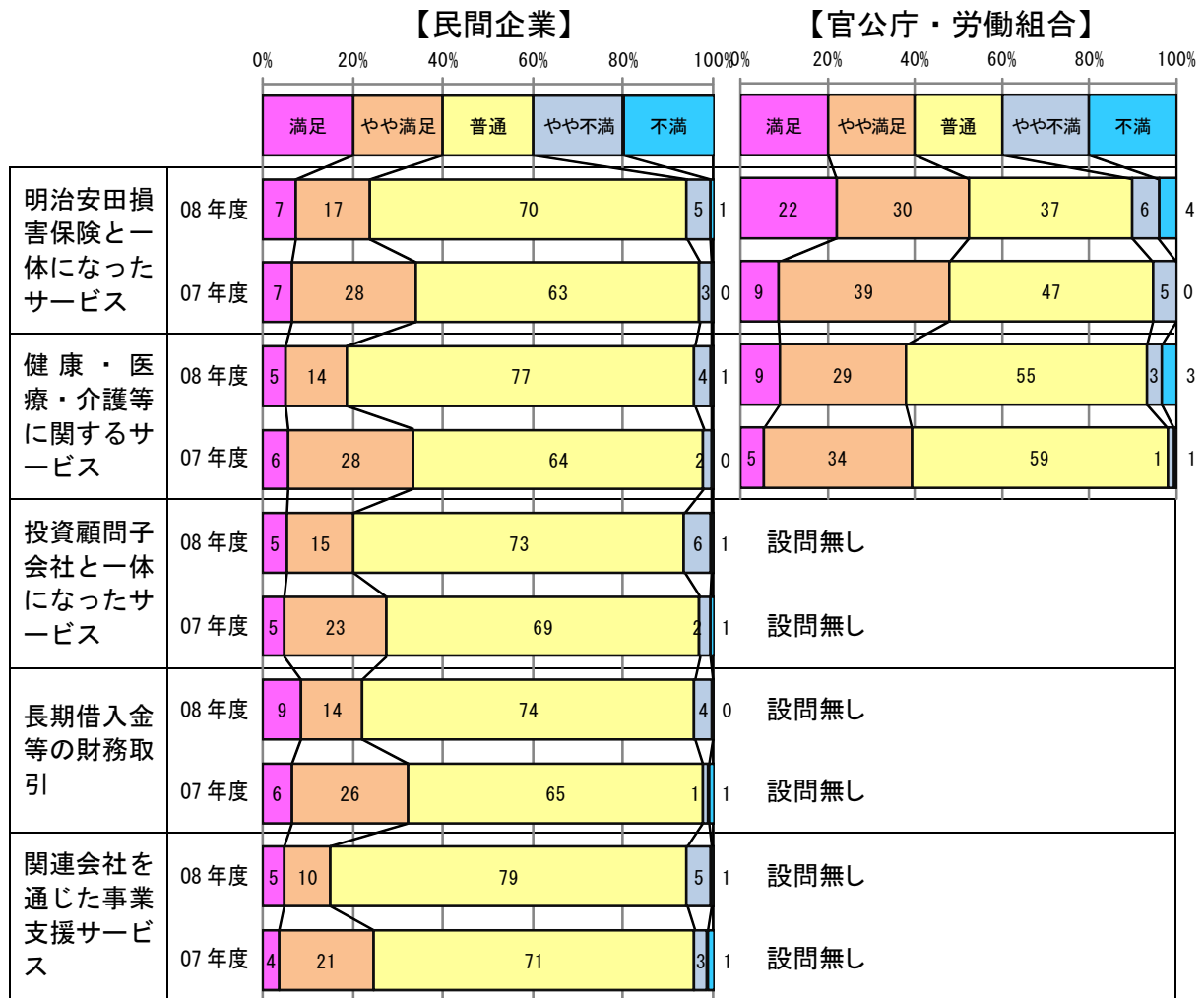
事務手続き



法人営業担当者

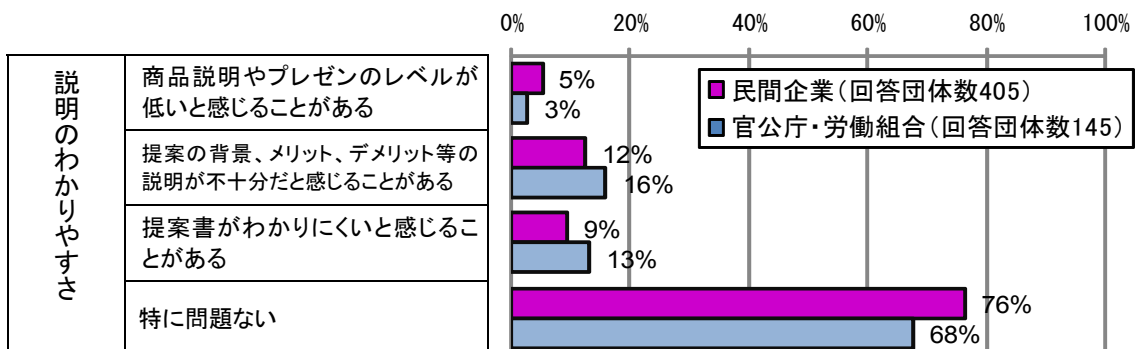


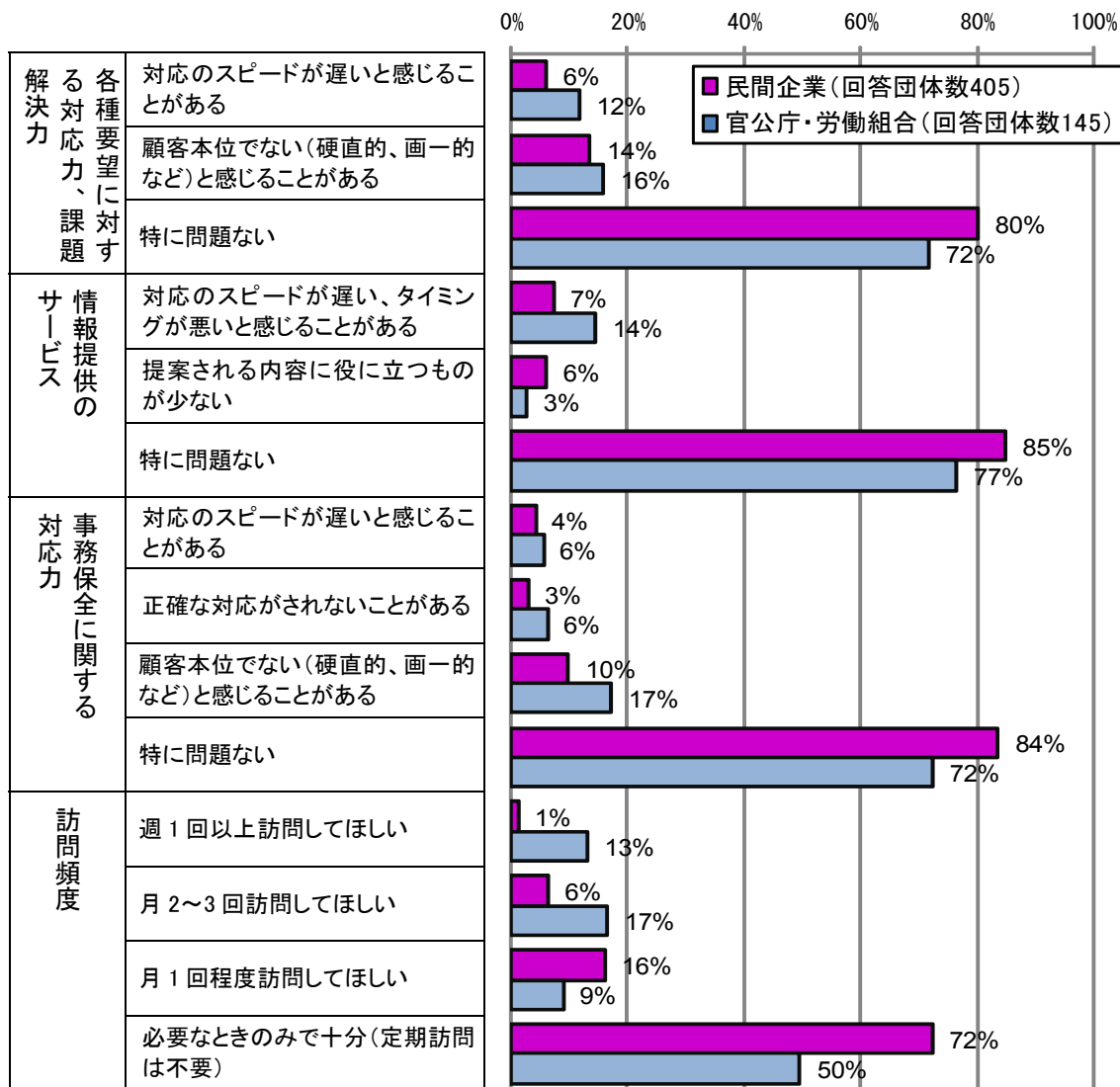
総合的なサービス対応



ウ. 当社法人営業に対するご意見

- 各個別項目については、昨年度を上回る約7～8割の方から「特に問題ない」というご回答をいただいているものの、商品説明や制度提案において「提案の背景やメリット・デメリット等の説明が不十分」および各種要望・事務保全への対応について「顧客本位でない」というご意見が相対的に多かった。





(注) 該当する項目すべてをお選びいただいた

当社に対するご意見・ご要望

- ・ 事務保全に関して、事務処理の方法が型どおりで、融通が効かない。事務処理方法に統一性をもって欲しい
- ・ 書類の簡素化を望む
- ・ ツール作成の際の表現について、加入者が如何に加入内容、制度内容を理解できるかということが大切だと思う
- ・ 本社にヘルプデスクを設けてほしい
- ・ 資産運用（予定利率）の向上を期待
- ・ 健康増進支援の抜本的な商品サービスの提供を要望。従来の商品サービスではなく、新しいものを開発していただきたい

(4) 「法人顧客満足度調査 団体所属員向けアンケート」結果

●実施要領・回答者のプロフィール

実施方法	・ 団体定期保険の更新募集の際に、パンフレット・申込書に同封して配布、郵送で回収																
調査対象	・ 当社を事務幹事として団体定期保険をご契約いただいている民間企業および官公庁・労働組合の所属員																
調査時期	・ 2008年10月～2009年1月																
回収数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>配布数</th> <th>回答数</th> <th>回答率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>民間企業</td> <td>11,000</td> <td>1,055</td> <td>9.6%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合等</td> <td>6,250</td> <td>538</td> <td>8.6%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>17,250</td> <td>1,593</td> <td>9.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※配布対象団体は民間企業4社、官公庁・労働組合等3団体、計7団体</p>		配布数	回答数	回答率	民間企業	11,000	1,055	9.6%	官公庁・労働組合等	6,250	538	8.6%	合計	17,250	1,593	9.2%
	配布数	回答数	回答率														
民間企業	11,000	1,055	9.6%														
官公庁・労働組合等	6,250	538	8.6%														
合計	17,250	1,593	9.2%														
調査項目	・ 主な調査項目は以下のとおり ア. 団体保険に対する満足度・理解度 イ. 加入・継続の理由および加入・継続しない理由																
回答者の基本属性	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">【民間企業】</p> <p>◆性別 (N=1055)</p> <p>◆年齢</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">【官公庁・労働組合】</p> <p>◆性別 (N=538)</p> <p>◆年齢</p> </div> </div>																

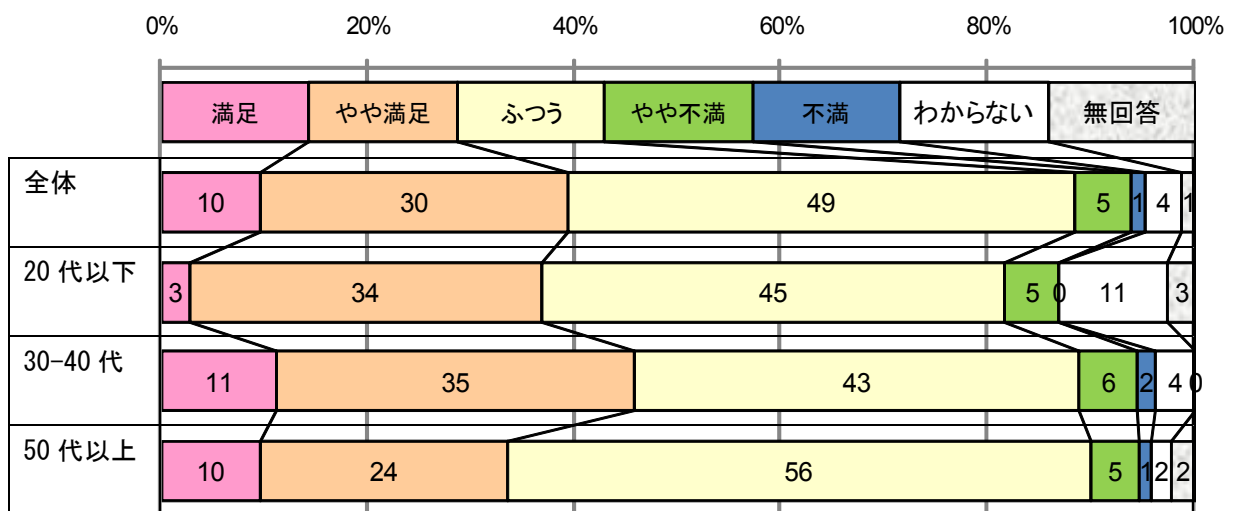
●調査結果

ア. 団体保険に対する満足度および理解度

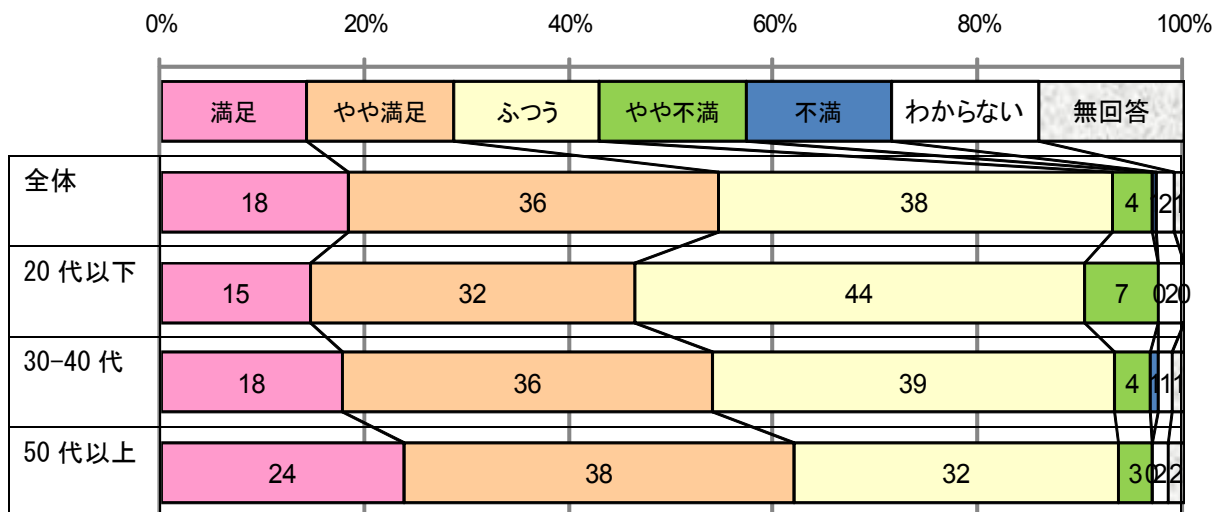
1) 総合満足度（ご加入者）

- ・団体保険のご加入者からの、団体保険に対する総合的な満足度は、「満足+やや満足」が民間企業で40%、官公庁・労働組合で54%であった。
- ・全世代共通して「満足+やや満足」が「やや不満+不満」を大きく上回っている。

【民間企業（ご加入者 386名）】



【官公庁・労働組合（ご加入者 382名）】

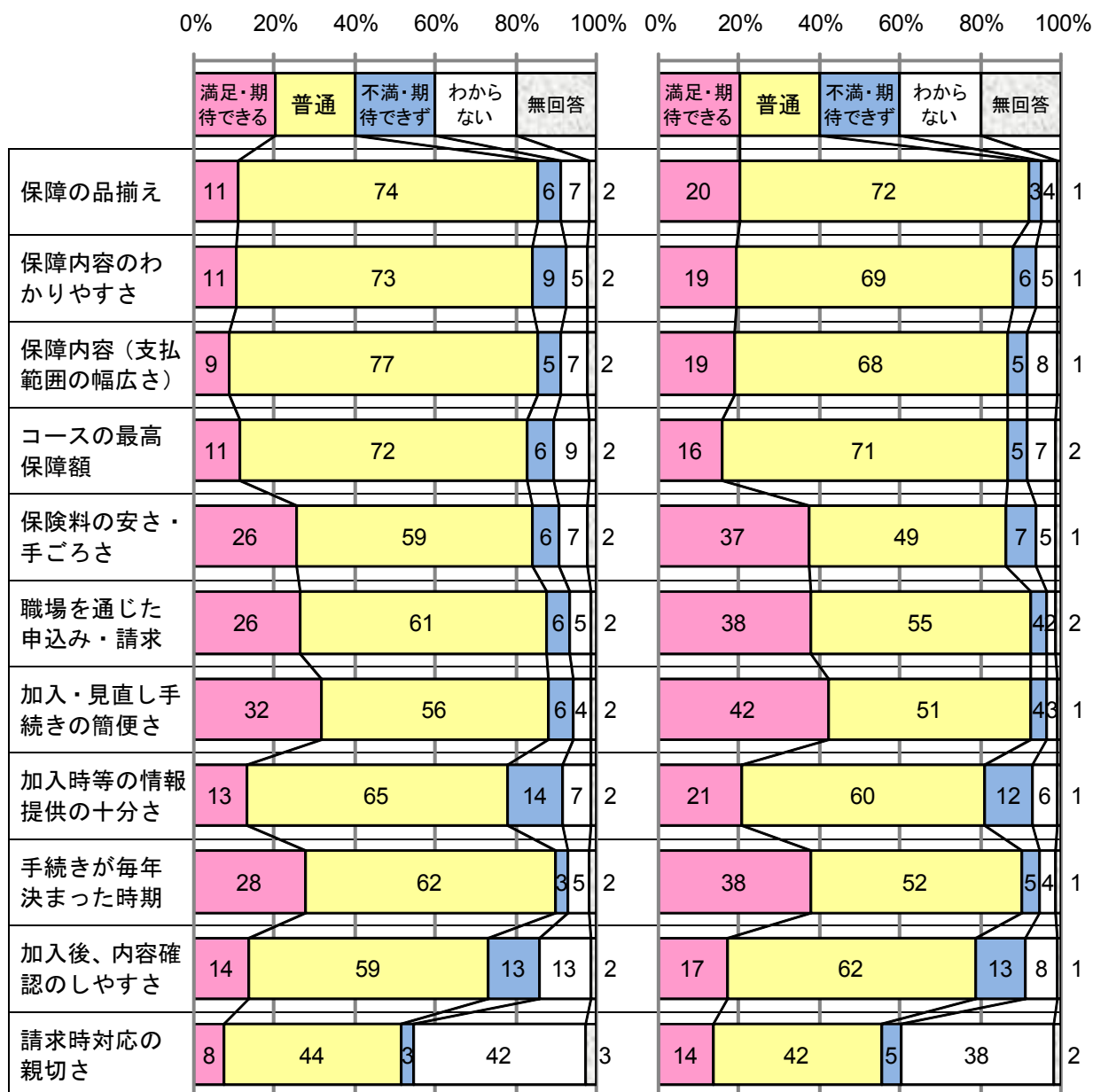


2) 項目別満足度

- ・ご加入者からの項目別の満足度を見ると、保険料の安さ・手ごろさや、職場を通して手続きが行なわれる点、毎年決まった時期に簡便な手続きで加入や保障見直しができる点等について、とくに高い評価をいただいている。
- ・一方、「加入・保障見直しの際の情報提供の十分さ」「加入後、加入内容や保障内容についての確認・照会のしやすさ」については、「不満・期待できない」という回答が民間企業、官公庁・労働組合とも1割を超えている。

【民間企業（ご加入者 386 名）】

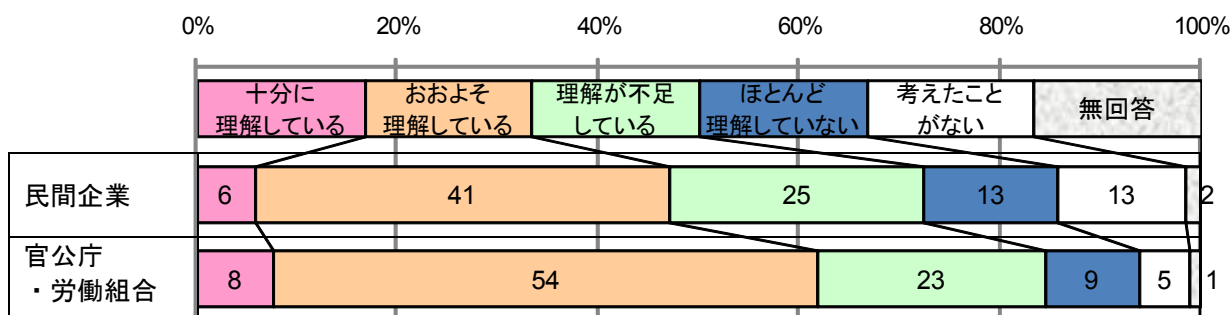
【官公庁・労働組合（ご加入者 382 名）】



3) 理解度

- ・ 団体定期保険の保障内容についての理解度は、「十分に理解している+おおよそ理解している」が民間企業で5割程度、官公庁・労働組合で6割程度にとどまった。

(注) 数値は団体保険未加入者の回答を含む、民間企業 1,055 名、官公庁・労働組合 538 名の回答をもとに算出。



- ・ 理解できた理由としては、「必要なことはパンフレットに書いてあった」が最も多い。一方、理解できなかった理由では「パンフレットを読んだり説明を受けたりする時間がない」が最多である。

① 理解できた理由

【民間企業】

【官公庁・労働組合】

必要なことはパンフレットに書いてある	74	74
制度自体の内容がわかりやすい	14	16
職場の担当者から説明を受けて	5	13
電話で説明をうけて・問い合わせをして	1	1
	(有効回答数 560 名)	(有効回答数 313 名)

② 理解できなかった理由

【民間企業】

【官公庁・労働組合】

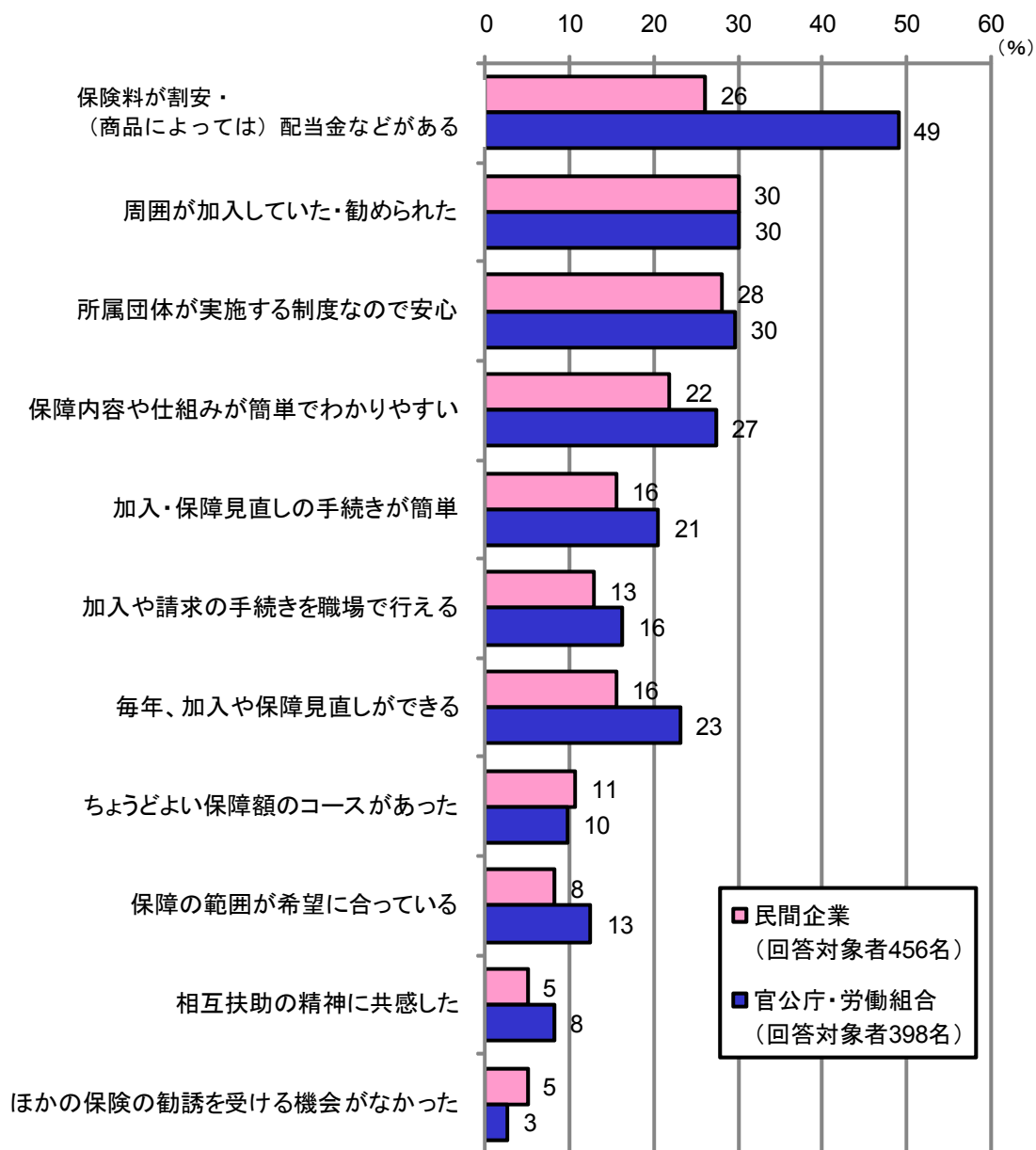
パンフレットを読んだり説明を受けたりする時間がない	31	35
制度自体の内容が複雑	26	26
説明やパンフレットがわかりにくい	26	20
時間が経ってわからなくなった	11	24
団体保険に興味がない	15	11
	(有効回答数 578 名)	(有効回答数 349 名)

(注) ①②とも、該当する項目すべてをお選びいただいた

イ. 加入・継続していただいている・いない理由

1) 加入・継続の理由

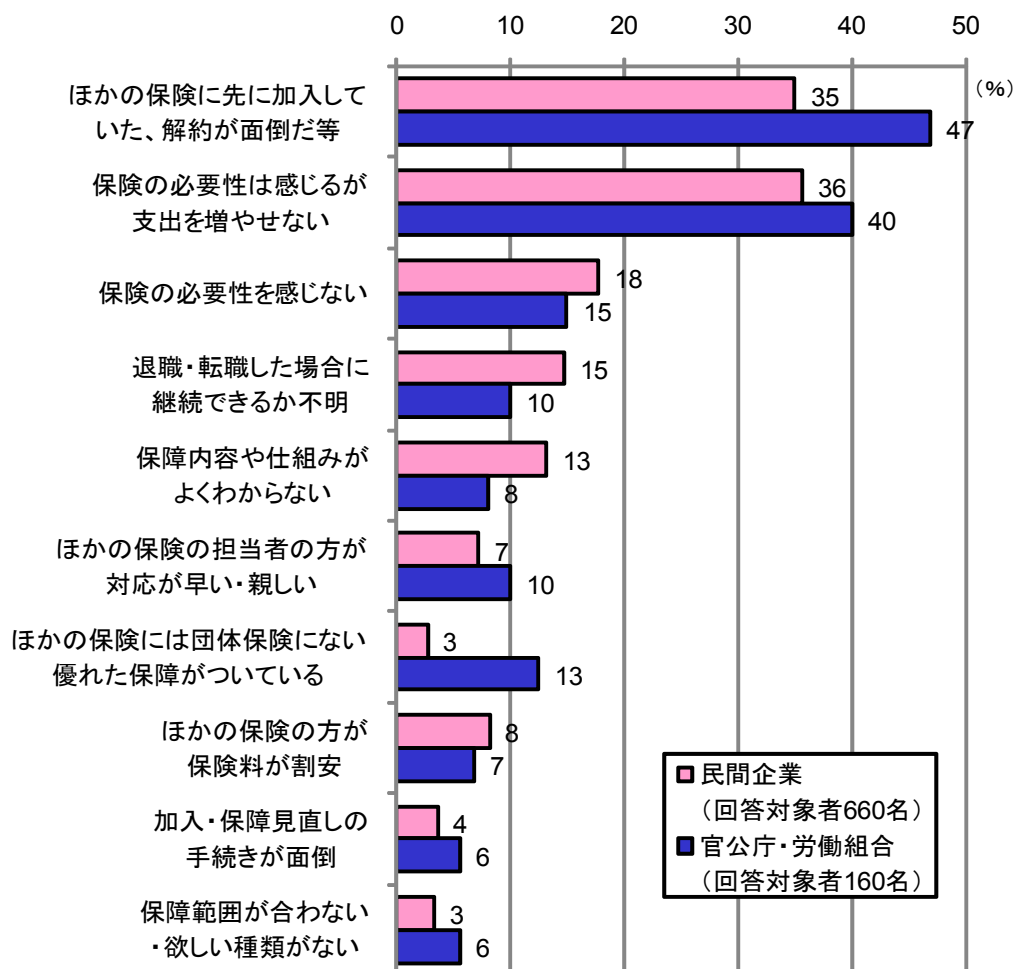
- ・ 団体保険の保障内容や仕組みのうち、とくに「保険料が割安・（商品によっては）配当金などの還付金がある」「保障内容や仕組みが簡単でわかりやすい」などを理由に挙げた人が多い。
- ・ また、「周囲が加入していた/勧められた」「所属団体が実施する制度だから親近感・安心感がある」も上位に挙がっており、団体保険の認知度や、培われてきたイメージが加入・継続につながっていることもうかがえる。



(注) 該当する項目すべてをお選びいただいた

2) 加入・継続しない理由

- ・「他の保険に先に加入していた、解約が面倒だ等」「保険の必要性を感じるが支出を増やせない」「保険の必要性を感じない」が上位を占めている。
- ・団体保険について希望に合わない点としては、「退職・転職した場合に保障が継続できるか分からない」「保障内容や仕組みがよくわからない」「ほかの保険には団体保険にはない優れた保障が付いている」などの回答がやや目立つ。



(注) 該当する項目すべてをお選びいただいた

団体保険に対するご意見・ご要望

- ・わかりやすく充実した保障内容と説明、安い掛け金をお願いしたい
- ・難しくパンフレットを見てもいまいちよくわからない
- ・会社での説明会をしてくれたら理解しやすくなると思う
- ・定期的にプランを見ることで保険の見直しのきっかけになる
- ・Web上で加入申し込みや説明を見られるようにしてほしい
- ・退職後のことがよくわからない。続けて加入できるのかどうかなど
- ・若い世代の人に説明不足ではないか？理解していない社員も多いと思う
- ・今回初めて加入する。自分が病氣しないことが大切だが、もしものとき頼れる存在であってほしい

(5) 団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」 結果（詳細）

前年度と比較して、ほぼすべての項目において同水準の回答結果でした。

「わかりやすさ」の一層の向上を目指し、「取付書類」「請求書」ならびに「請求書類の不備削減」といった観点より、改善への検討を実施しております。

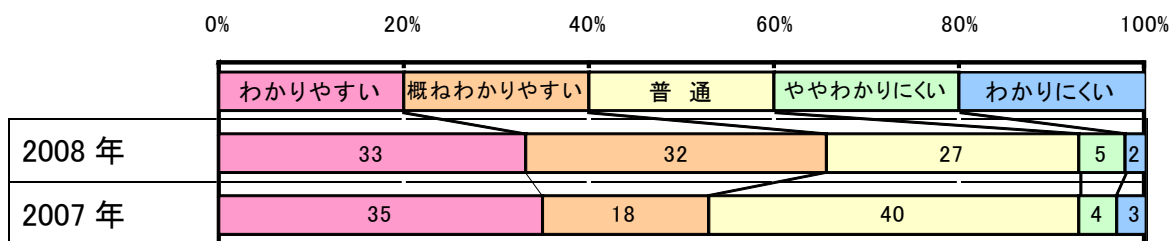
●実施要領・回答者のプロフィール

実施方法	・ 郵送法によるアンケート調査																
調査対象	・ 団体保険の保険金、給付金をお支払いした方から抽出																
調査時期	・ 2008年10月～12月																
送付・回収	・ 送付数 6,751 ・ 回収数 1,893																
主な調査項目	ア. 手続き方法のわかりやすさ イ. 請求書のわかりやすさ ウ. 必要書類の案内に関するわかりやすさ エ. 請求時の連絡先に関するわかりやすさ オ. 給付内容のわかりやすさ																
年齢構成	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	年齢	人数	20代	4	30代	13	40代	20	50代	38	60代	21	70代	3	その他	3
年齢	人数																
20代	4																
30代	13																
40代	20																
50代	38																
60代	21																
70代	3																
その他	3																

●調査結果

ア. 請求手続き全般について

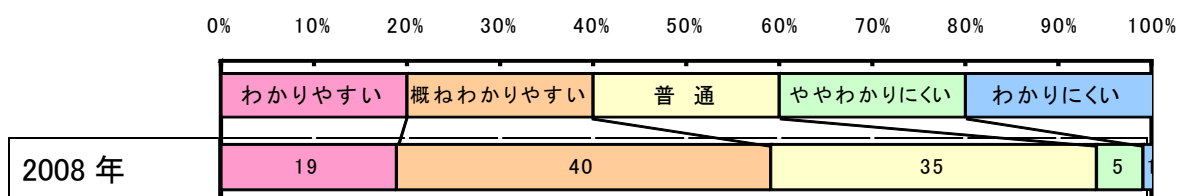
手続き方法のわかりやすさ (表 1)



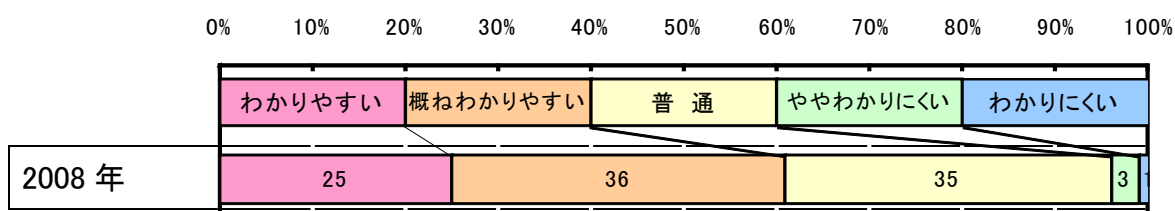
- ・「わかりにくい」は従来より低水準であり、年々減少傾向である。
- ・「わかりやすい+概ねわかりやすい」については、1割強増加した。

イ. 請求書のわかりやすさ

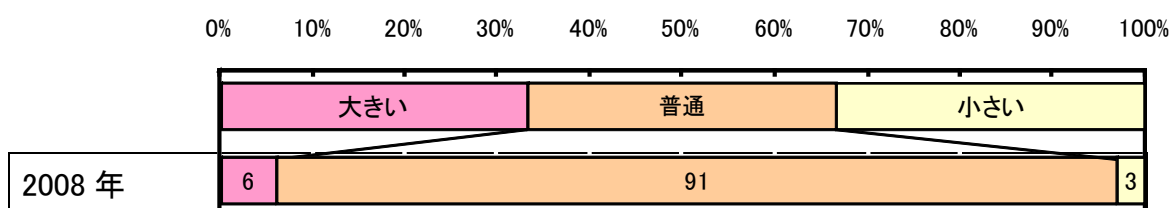
記入内容について (表 2)



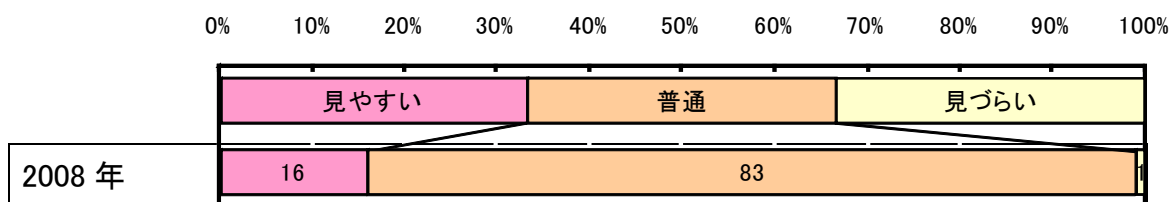
記入例について (表 3)



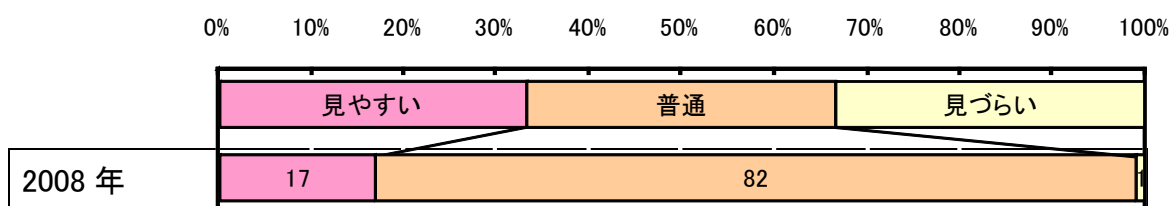
文字の大きさについて (表 4)



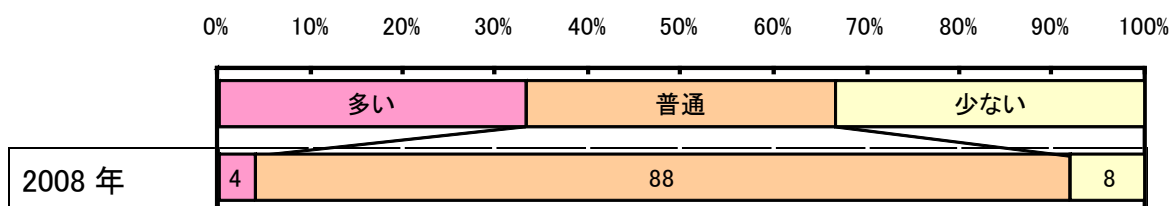
文字の色について (表5)



レイアウトについて (表6)



記入項目数について (表7)



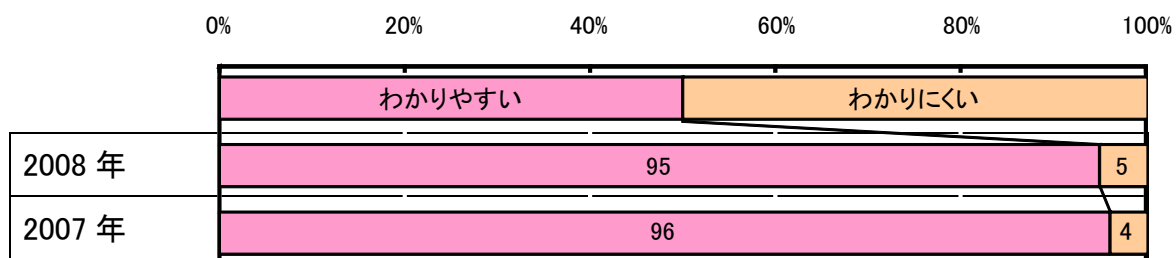
- ・ 記入内容・記入例については半数以上の方が「わかりやすい+概ねわかりやすい」であった。
- ・ 請求書に関する文字の大きさ、文字の色、レイアウト、記入項目数については「普通」が8割超であった。

請求書についてのお客さまのご意見

- ・ 請求パターンに応じた記入例がほしい
- ・ 銀行コードがわかりにくい。
- ・ 記入箇所をわかりやすくしてほしい。

ウ. 必要書類の案内に関するわかりやすさ

必要書類の案内に関するわかりやすさ (表 8)



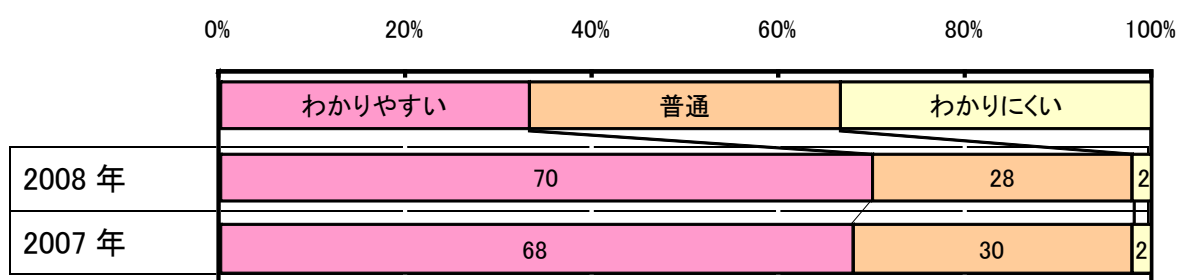
- ・「わかりやすい」が約9割であった。
- ・前年度とほぼ同水準であった。

必要書類の案内についてのお客さまのご意見

- ・給付により必要、不要であることが一読ではわかりにくい。
- ・改製原戸籍の説明がなかった。

エ. 請求時の連絡先に関するわかりやすさ

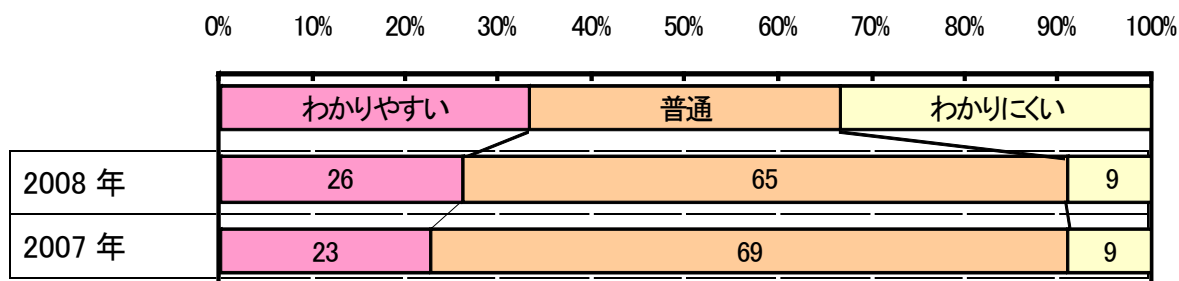
請求時の連絡先に関するわかりやすさ (表 9)



- ・「わかりやすい」回答が7割、9割以上の方が「普通」以上の回答であった
- ・回答結果については前年度とほぼ同水準

オ. 給付内容のわかりやすさ

給付内容のわかりやすさ (表 10)



- ・ 9割以上の方が「普通」以上の回答であった
- ・ 回答結果については前年度とほぼ同水準

その他、お客さまからのご意見より

【対応について】

- ・ みなさんの電話対応がすごくいいです。保険商品の内容よりも大切な気がします。
- ・ 年齢にあったわかりやすい説明をしてください。

【支払い・手続きについて】

- ・ 支払いが迅速なので貴社の信頼性が高まりました。
- ・ 送金通知書が見つらい。
- ・ どのような手術が給付の対象になるのか、電話での説明がほしい。

【サービスについて】

- ・ 土日夜間も対応してほしい。