

4

お客さまアンケート結果

「お客さま満足度調査」結果

当社では、無作為に選出させていただいたご契約者本人にアンケートを郵送し、ご意見・ご要望を伺う「お客さま満足度調査」を実施しています。

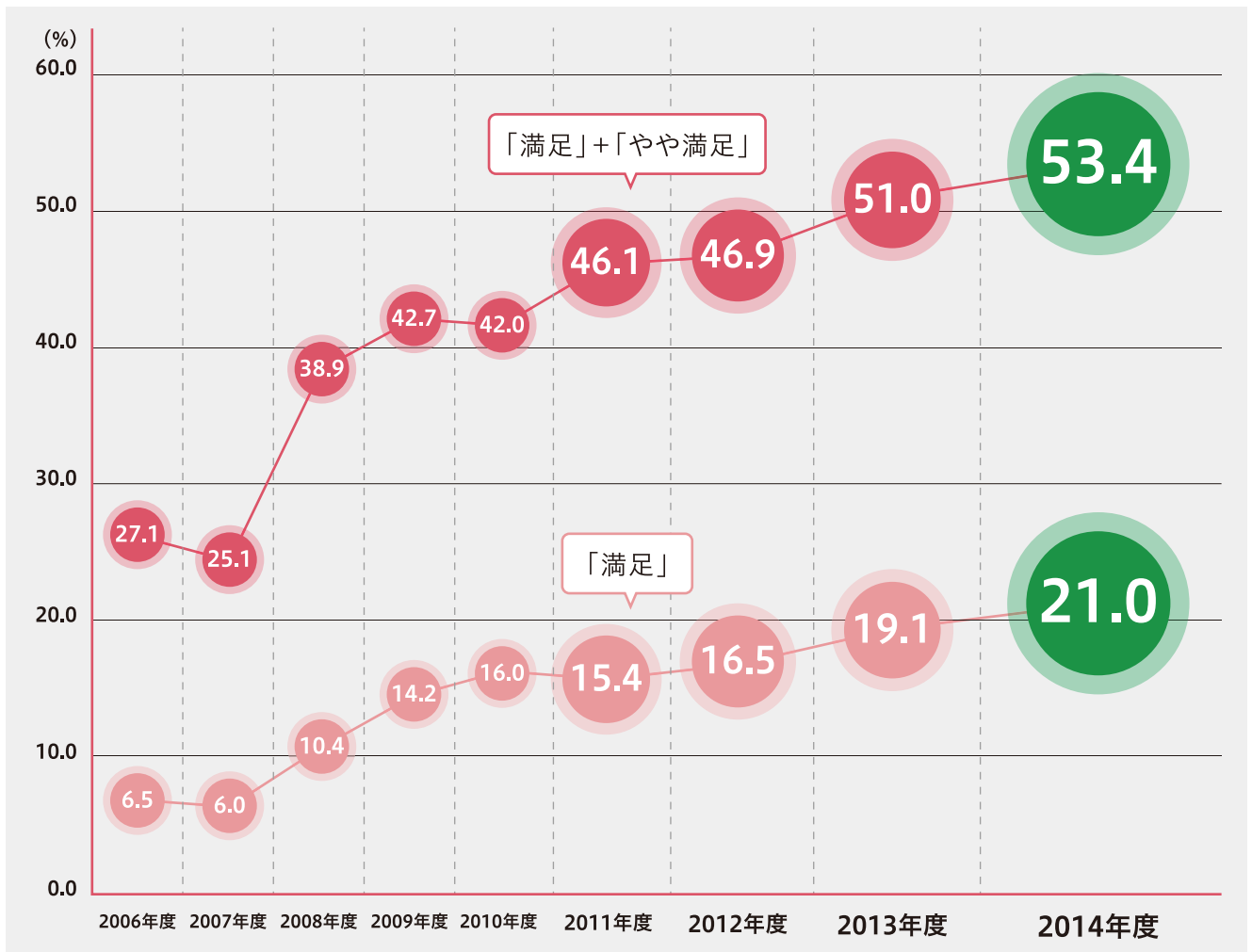
2014年度の総合満足度(当社に対する総合的な満足度)は「満足」+「やや満足」が53.4%、営業担当者に対する満足度は「満足」+「やや満足」が53.7%といずれも前年度から上昇し、過去最高の数値となりました。

新商品「ベストスタイル」の発売や、これまで取り組んできた安心サービス活動ならびにご要望に沿った複数の設計プランをご提案するコンサルティング活動等をお客さまにご評価いただいたものと考えています。今後もお客さまから伺ったご意見・ご要望を業務改善に活かし、さらなるお客さま満足度向上に努めていきます。

総合満足度

設問:当社についての総合的な満足度をお聞かせください

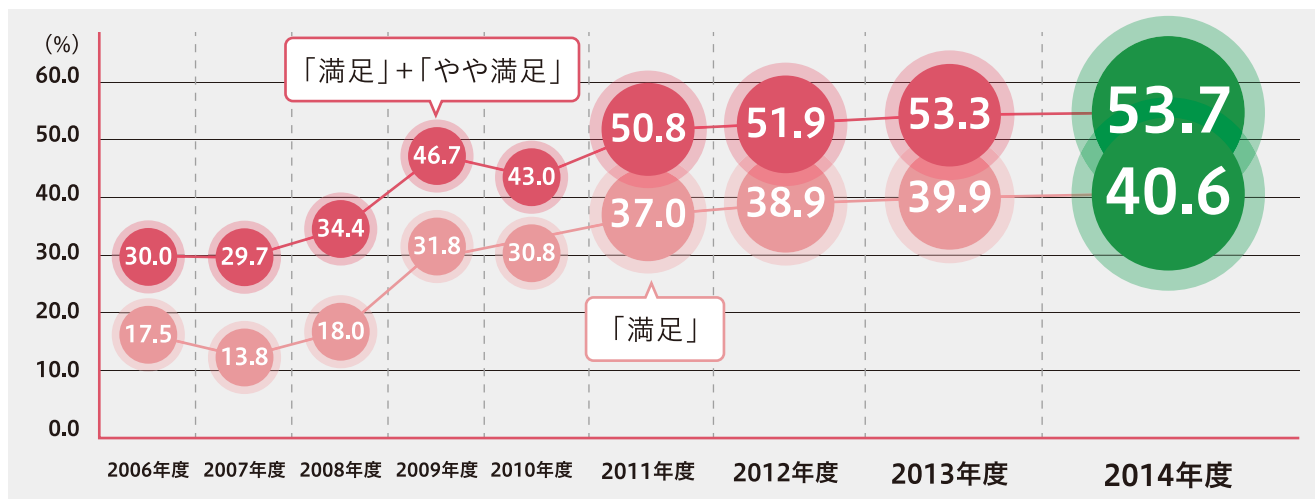
(注)回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています。



営業担当者に対する満足度

設問:現在の営業担当者に対する満足度をお聞かせください

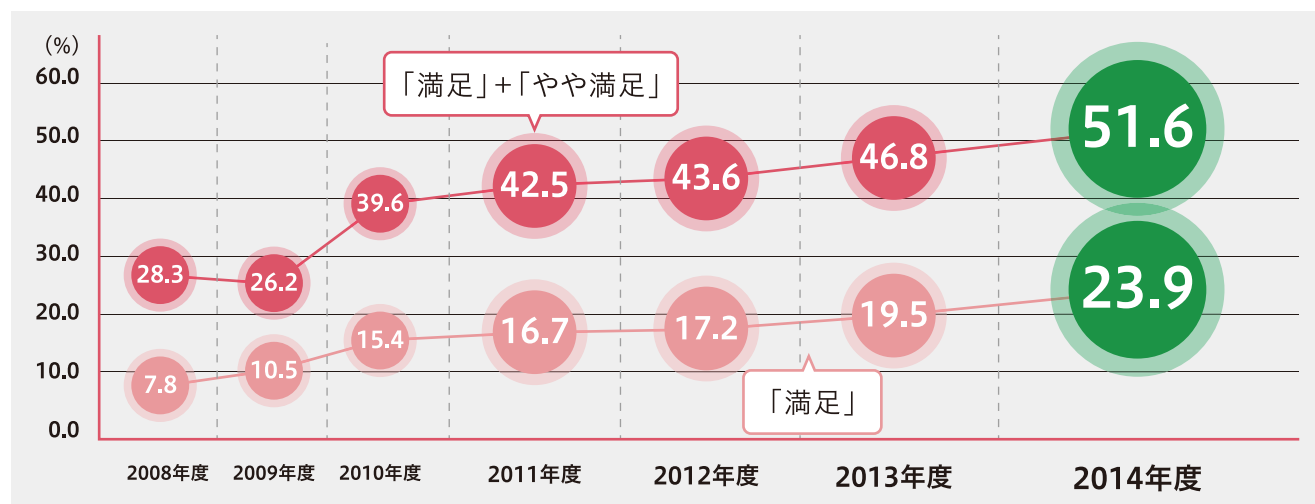
(注)回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています。



ご加入商品に対する満足度

設問:現在ご加入いただいている保険商品の総合的な満足度をお聞かせください

(注)回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています。



〈参考〉実施要領

実施方法 郵送によるアンケート調査

調査対象 2014年8月末時点の個人保険・個人年金保険のご契約者

調査時期 2014年11月

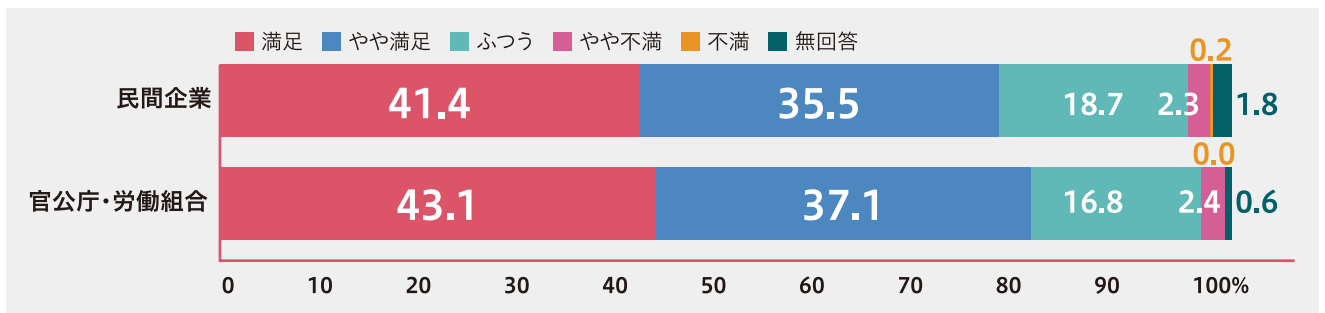
回答数 12,759名

「法人顧客満足度調査」結果

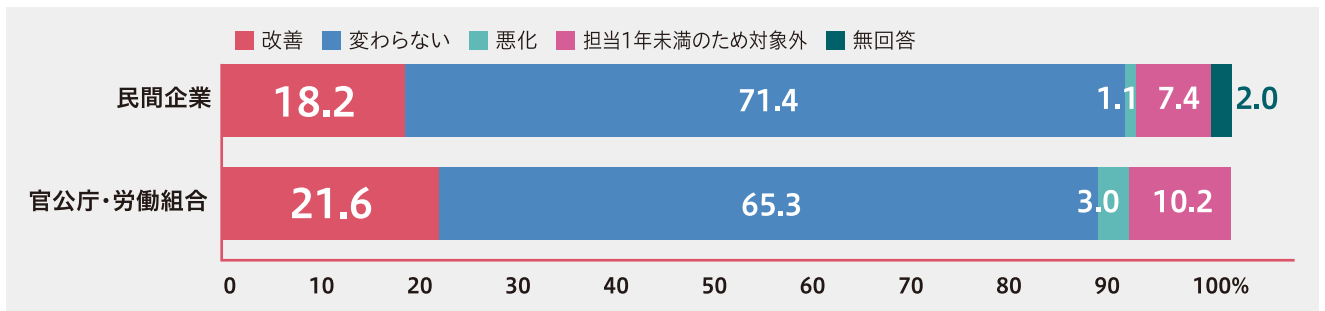
当社法人営業部門に対する総合評価

民間企業の76.9%、官公庁・労働組合の80.2%から「満足+やや満足」の評価をいただいています。また、民間企業の18.2%、官公庁・労働組合の21.6%から「昨年同時期と比べて『改善』した」との回答をいただいています。

設問【総合満足度】



設問【昨年同時期と比べて、総合満足度がどう変わったか】



当社に対するご意見・ご要望

- 団体保険においては全て安心してお任せでき、いつも助かっています。
- 営業担当者は、訪問のタイミングも適切で、商品内容の説明も丁寧でわかりやすく、とても良いと思います。
- 状況に応じタイムリーな各種提案をいただいております。感謝しています。今後も頼りにしています。
- 団体保険のパンフレットについて、ページ数が多いと感じます。省略する等して読みやすくしてほしい。
- 事務手続き全般において書類でのやり取りが中心なので、出来る限り書類を減らしてほしい。

〈参考〉実施要領

実施方法 当社法人営業担当が配付し、郵送にて回収

調査対象 団体保険・団体年金をご契約いただいている民間企業および官公庁・労働組合の窓口担当者

調査時期 2014年8月～9月

回答数 722団体

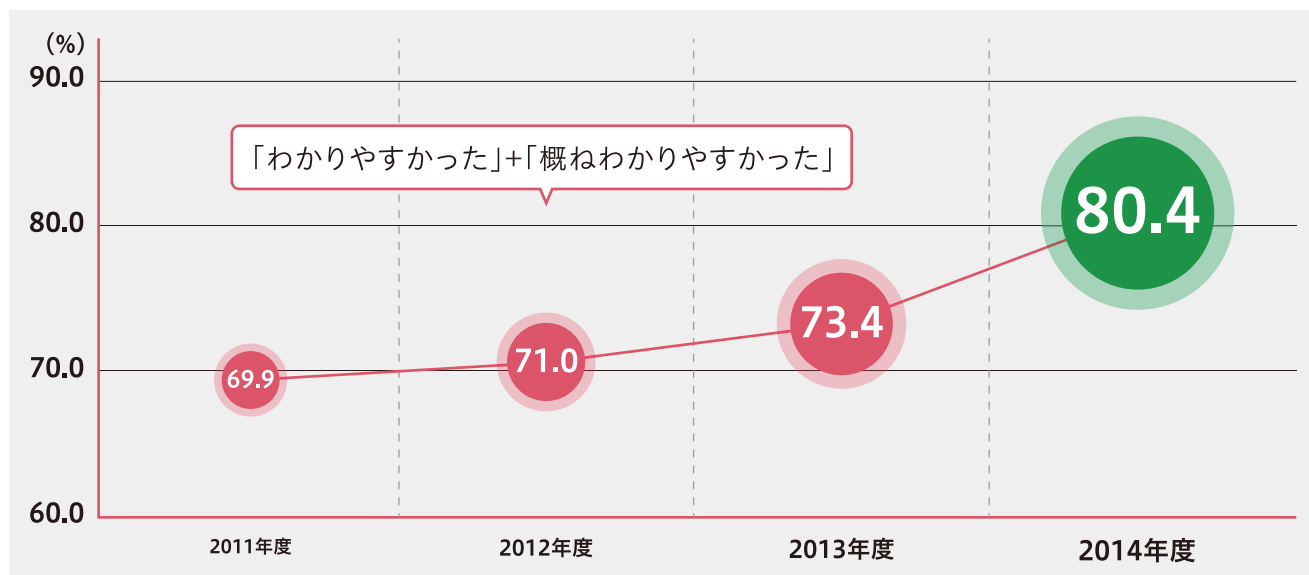
団体保険「保険金・給付金ご請求手続きに関するアンケート」結果

当社では、団体保険の保険金・給付金をお支払いした方を対象に、ご請求・お支払手続きに関するお客さまサービスの品質水準の確認と事務サービス向上にむけてのご意見を伺うことを目的に当アンケートを実施しています。

※小数点第2位を四捨五入しているため、コメント上の前年差はグラフ上の数値の差と一致しない場合があります。

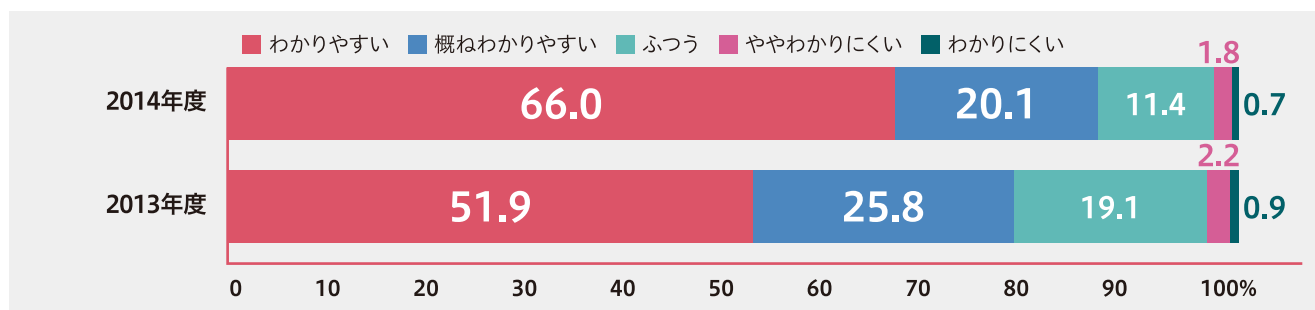
「請求手続き全般」の印象について

「わかりやすかった」+「概ねわかりやすかった」は80.4%と前年度から7.1ポイント増加しました。
(注)回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています。



「お支払明細書のわかりやすさ」について

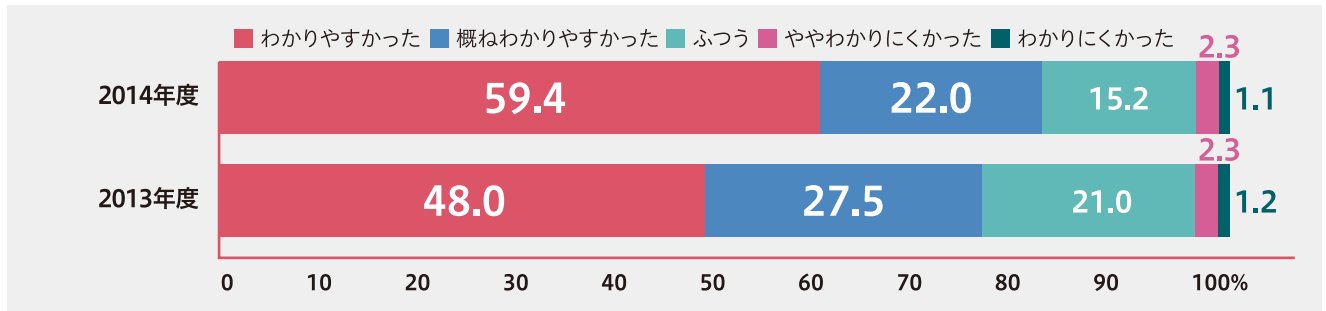
2014年3月に改訂を実施した結果、「わかりやすい」+「概ねわかりやすい」は86.1%で、前年度から8.4ポイント増加しました。



- お支払明細書の内容がとてもわかりやすかった。
 - 電話問い合わせの説明、給付金の決定の連絡、その後のお支払明細書等、懇切丁寧でとても信頼できた。
 - お支払明細書が来るのが遅く入金後だった。もっと早くほしかった。
- (上記ご意見の○は評価いただいたご意見、●は当社へのご指摘・ご要望です)

「お問い合わせ先の対応のわかりやすさ」について

「わかりやすかった」+「概ねわかりやすかった」は81.4%で、前年度から5.9ポイント増加しました。



- 大変配慮のある電話対応であった。やり取りをされていて気持ちが良かった。
 - 担当して下さった方が親切でテキパキと対処して下さい、対応の言葉遣いもあたたかくて嬉しかった。
 - 請求に対する対応が丁寧で、気持ちが前向きになれて良かった。
 - 請求窓口の電話が大変つながりにくく待たされた。もう少し何とかならないものか。
- (上記ご意見の○は評価いただいたご意見、●は当社へのご指摘・ご要望です)

〈参考〉実施要領

実施方法 郵送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

調査時期 2014年11月～12月

回答数 1,883件