

4. お客さま満足度調査の結果

(1) 「総合満足度調査」結果

●実施要領・回答者のプロフィール

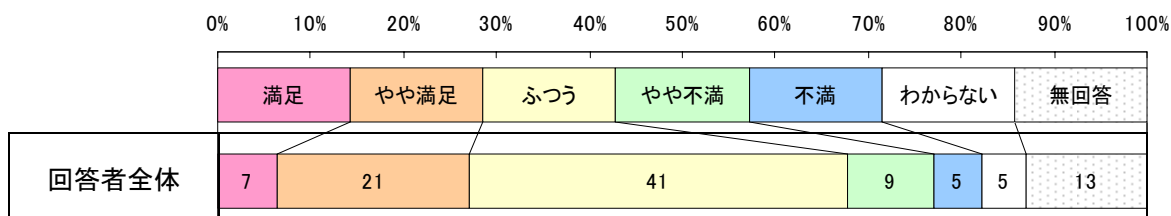
実施方法	・ 郵送法によるアンケート調査																
調査対象	・ 2006年12月末時点のご契約者																
調査時期	・ 2007年1月～2月																
送付数	・ 40,000																
回収数	・ 11,955																
回収率	・ 30%																
調査項目	・ 主な調査項目は以下のとおり ア. 総合満足度等 イ. 担当営業職員 ウ. 保障内容 エ. 各種手続き（給付金等請求、名義変更等、解約） オ. コミュニケーションセンター（電話による相談窓口） カ. 来店窓口（支社・サービスプラザ・営業所） キ. 会社からの情報提供（「明治安田生命からのお知らせ」）																
性別	男性：56%、女性：43%、無回答：1%																
年齢構成	<table border="1"><caption>年齢構成</caption><thead><tr><th>年齢層</th><th>割合</th></tr></thead><tbody><tr><td>20代</td><td>6%</td></tr><tr><td>30代</td><td>22%</td></tr><tr><td>40代</td><td>24%</td></tr><tr><td>50代</td><td>22%</td></tr><tr><td>60代</td><td>16%</td></tr><tr><td>70代以上</td><td>10%</td></tr><tr><td>無回答</td><td>1%</td></tr></tbody></table>	年齢層	割合	20代	6%	30代	22%	40代	24%	50代	22%	60代	16%	70代以上	10%	無回答	1%
年齢層	割合																
20代	6%																
30代	22%																
40代	24%																
50代	22%																
60代	16%																
70代以上	10%																
無回答	1%																

●調査結果

ア. 総合満足度等

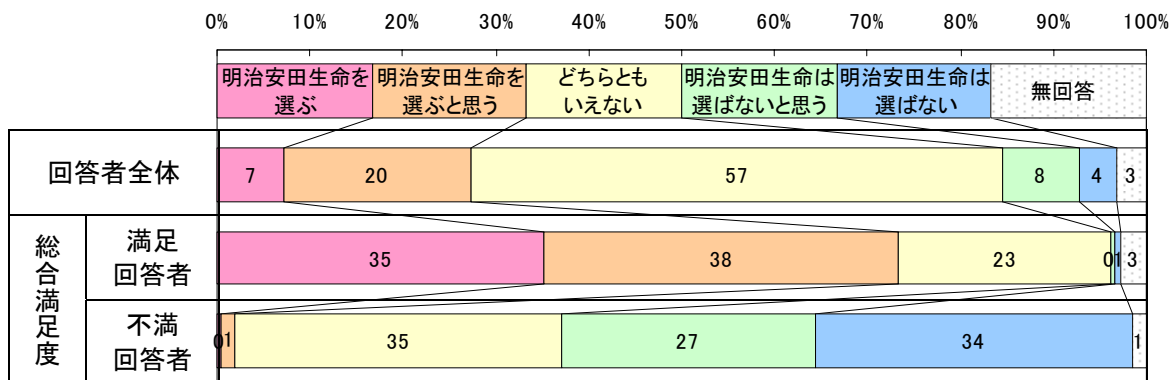
- ・ 総合満足度は「満足+やや満足」は3割弱であったが、「不満+やや不満」の1割強を含め、「ふつう」以下が5割強あった(表1)。

(表1) 総合満足度



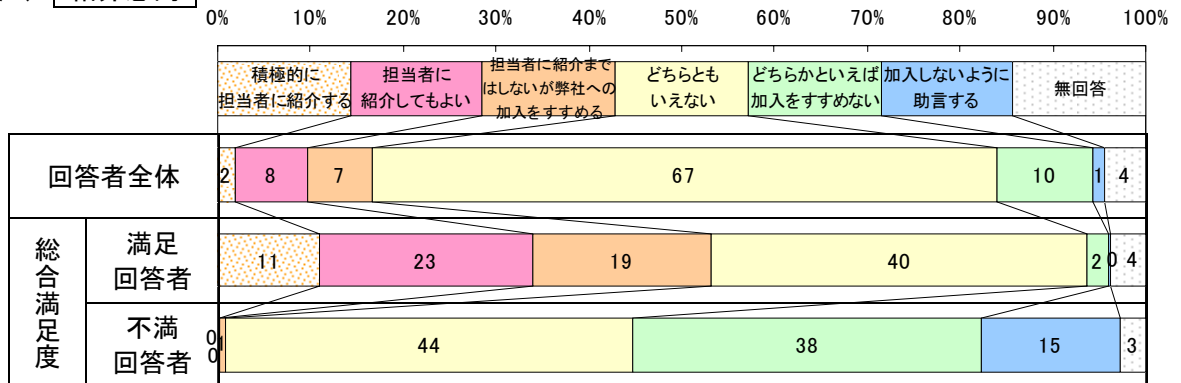
- ・ 今後新たに生命保険にご加入する場合、「当社を選ぶ+選ぶと思う」は3割弱であったが、「選ばないと思う+選ばない」の約1割を含め、当社を選んでいただけない回答は約7割あった(表2)。
- ・ 総合満足度で「満足」と回答した場合は7割強が「当社を選ぶ+選ぶと思う」との回答だが、「不満」の場合は6割強が「選ばないと思う+選ばない」と回答(表2)。

(表2) 今後の加入意向



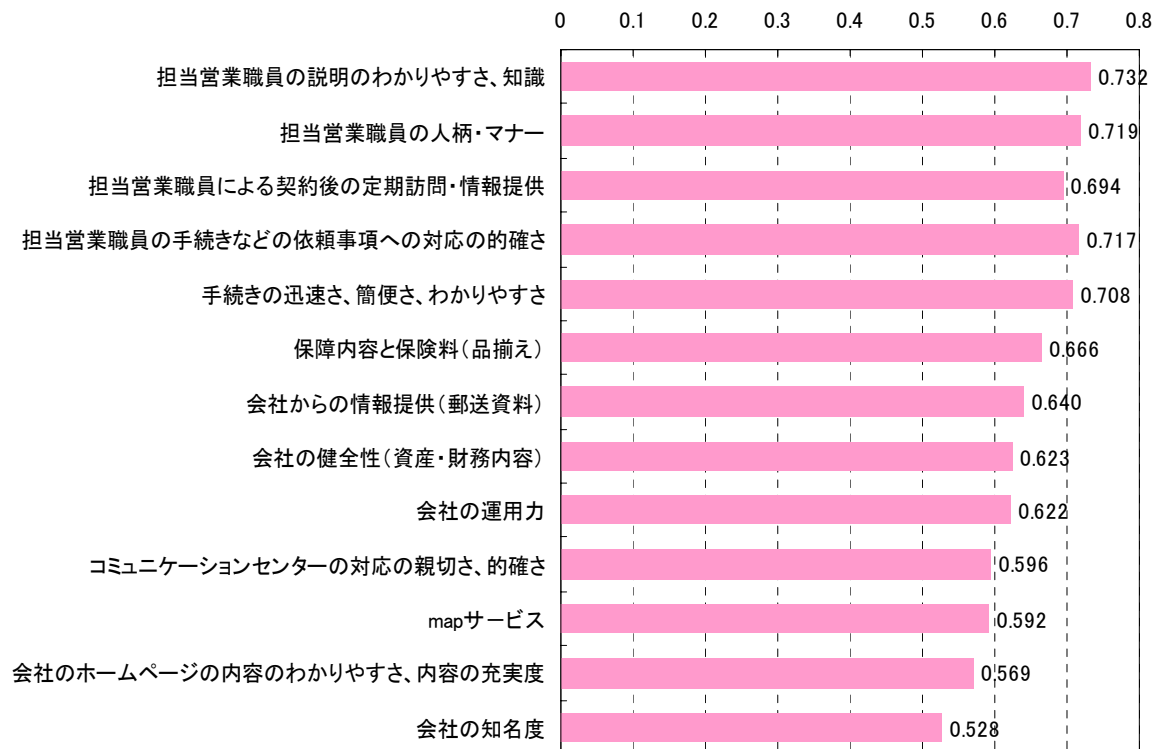
- ・ 友人、知人等への紹介意向については「紹介する+紹介してもよい+すすめる」が 2 割弱であったが、「どちらかといえば加入をすすめない+加入しないように助言する」の 1 割強を含め、紹介・推薦いただけない回答は約 8 割あった(表 3)。
- ・ 総合満足度で「満足」と回答した場合は 5 割強が「紹介する+紹介してもよい+すすめる」との回答だが、「不満」の場合は「加入しないように助言する」との回答が 15%あった(表 3)。

(表 3) 紹介意向



- ・ 項目別満足度では、「担当営業職員（説明・知識、人柄・マナー、定期訪問・情報提供）」「手続き」「保障内容と保険料」の各項目は総合満足度との相関が高かった(表 4)。

(表 4) 項目別満足度と総合満足度との相関関係

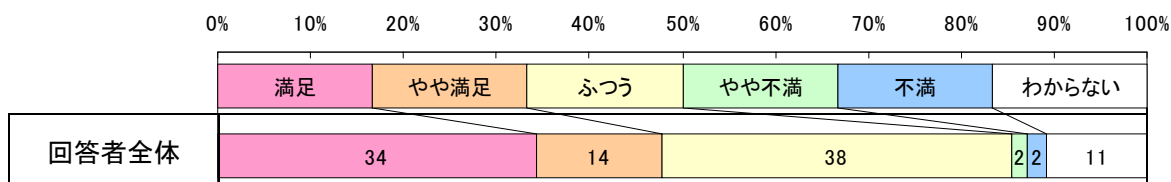


(注) 項目別満足度と総合満足度と相関関係を数値化

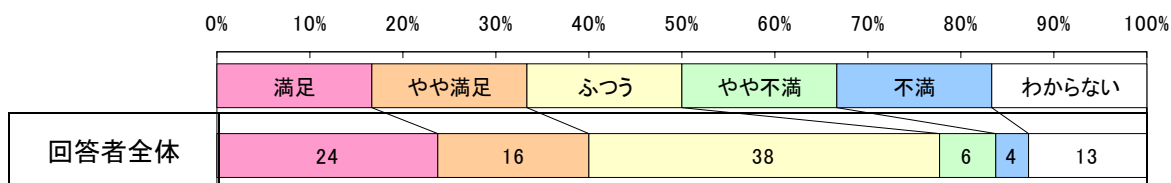
イ. 担当営業職員

- ・ マナー・身だしなみ・言葉づかい、商品知識・説明のわかりやすさ、依頼事項への対応の的確さについては、4~5割が「満足+やや満足」である一方、「不満+やや不満」が4~10%あった(表5、6、7)。
- ・ 商品知識・説明のわかりやすさの評価が比較的低かった(表6)。

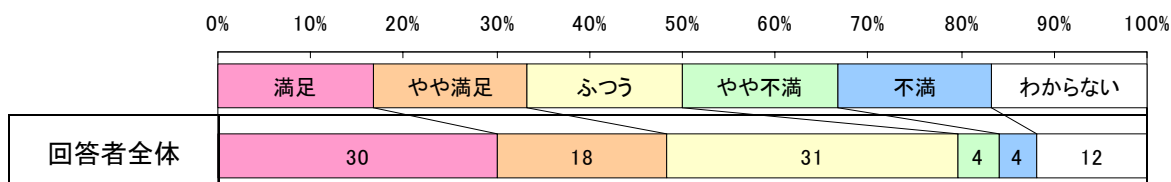
(表5) 担当営業職員のマナー、身だしなみ、言葉づかい



(表6) 担当営業職員の商品知識や商品の説明のわかりやすさ



(表7) 依頼したことに対する担当営業職員の対応の的確さ



営業職員についてのお客さまのご意見

【マナー・身だしなみ・言葉づかいについて】

- ・ 新人の方なのにわからないことをキチンと聞いて勉強して、再度報告がありました。「勉強中です」という素直さが誠実。
- ・ 入院をした時書類を送っていただいた中に「早く元気になって下さい」というメモ書きがあり嬉しかったですね。
- ・ お客様の都合より自分の都合を重視し、こちらがそれに合わせることもある。
- ・ 約束の時間を守ってほしい。
- ・ どうぞと申しあげる前に、家の中にあがりこんだのでとても驚いた。

【説明のわかりやすさについて】

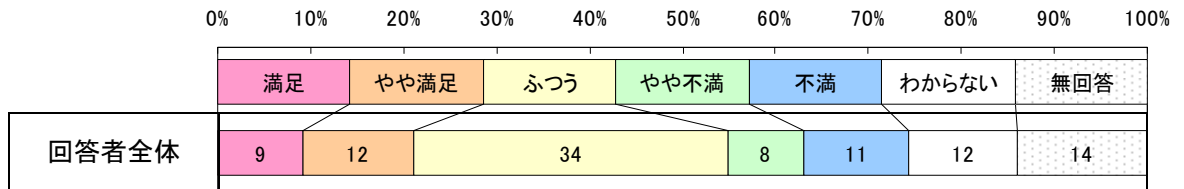
- ・ ゆっくりと説明されるのでわかりやすいです。
- ・ 説明に専門用語が多く理解が難しい。

【対応の的確さについて】

- ・ 依頼したことに対する的確に、すばやく対応してもらえていると思う。
- ・ 入院給付金の手続きをスムーズに行なってくださって感謝しています。

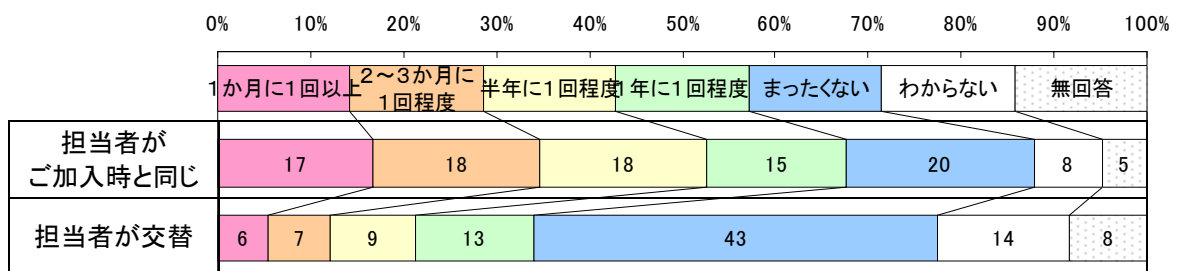
- ・ 定期訪問・情報提供については「満足+やや満足」が約2割であったが、「不満+やや不満」も約2割あった(表8)。

(表8) 担当営業職員の定期訪問・情報提供の満足度

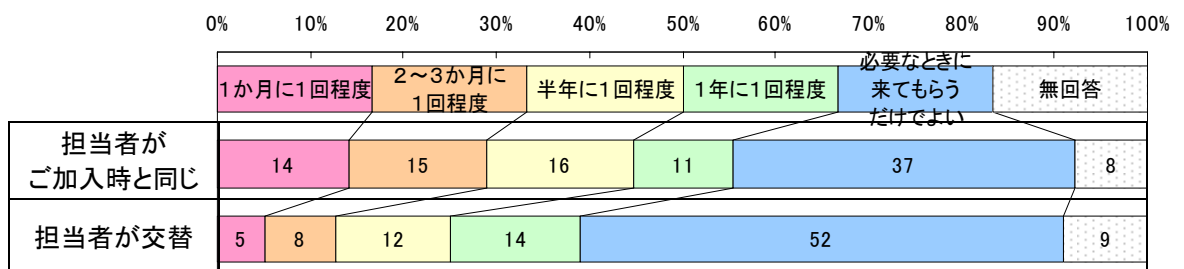


- ・ 担当営業職員の実際の訪問頻度は、担当者がご加入時と同じ場合、「半年に1回程度」以上が5割強である一方、「まったくない+わからない」が3割弱あり、担当者が交替していた場合は「半年に1回程度」以上は2割、「まったくない+わからない」は6割弱あった(表9)。
- ・ お客さまが希望する訪問頻度は、担当者が交替していた場合では低くなり、「必要なときにきてくれるだけでよい(必要なときにお客さまが連絡される)」が5割あった(表10)。
- ・ 定期訪問の満足度は、訪問頻度が高いほど満足度が高い傾向があり、訪問がまったくない場合には担当者の交替有無にかかわらず、4割弱が「不満+やや不満」であった(表11)。
- ・ 担当者がご加入時と同じ場合では、「半年に1回程度」の訪問の場合「満足+やや満足」が4割強あるのに対し、担当者が交替していた場合は3割弱であった(表11)。

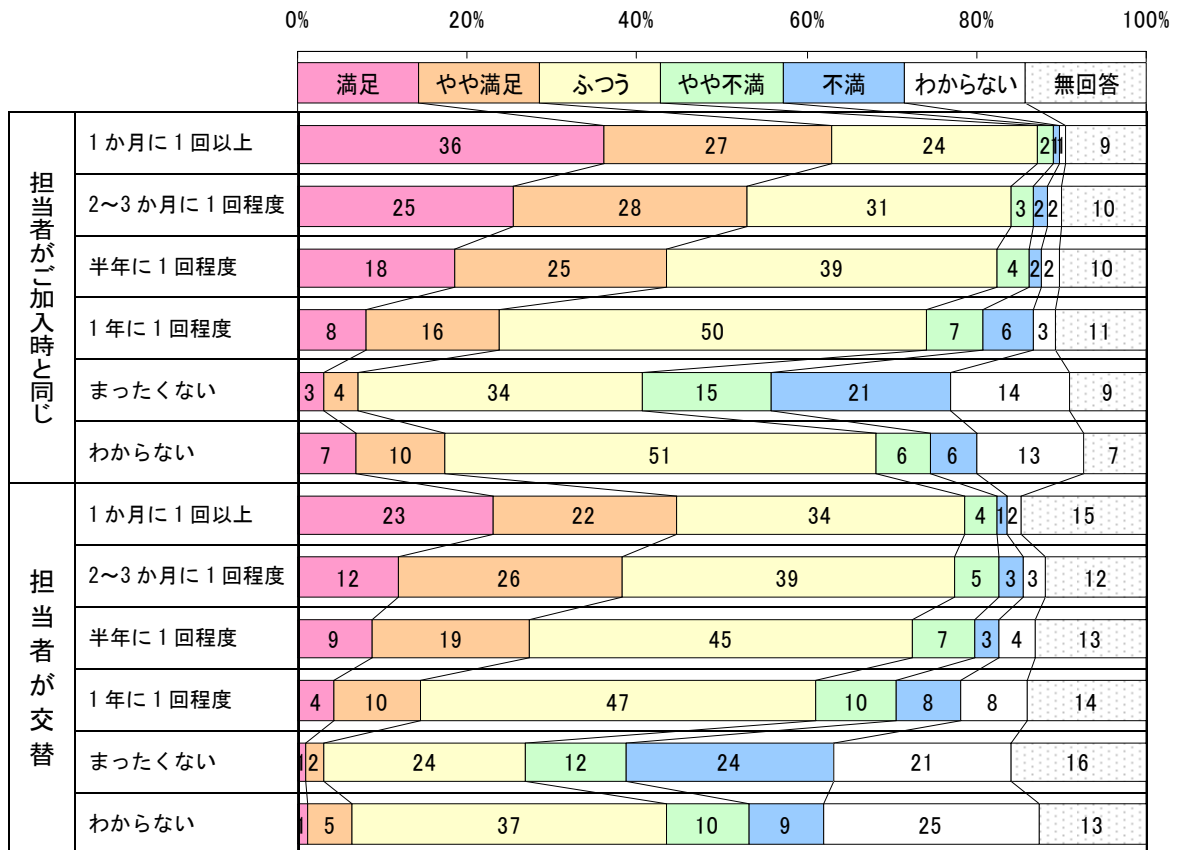
(表9) 担当営業職員の実際の訪問頻度



(表10) お客さまが希望する担当営業職員の訪問頻度



(表 11) 担当営業職員の定期訪問の満足度（担当者の交替有無別、実際の訪問頻度別）



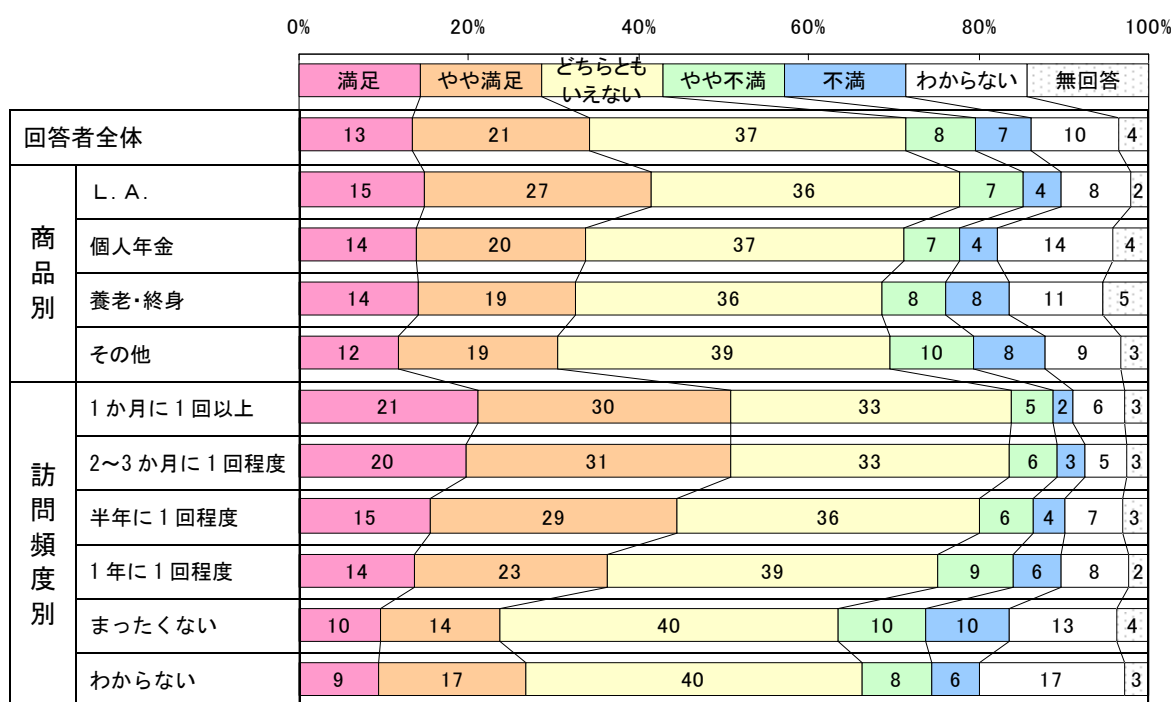
営業職員の訪問についてのお客さまのご意見

- ・今までの担当の方は入る時だけ一生懸命で入ったらそれっきりでしたが、今の担当の方は定期的に来てくれます。それだけでも入って良かったと安心です。
- ・加入してから職員の方に一度もお会いしたことがございません。保険料は毎年収めておりますが、顔の見えない所に保険料を収めていることに最近不安を感じてきました。

ウ. 保障内容

- ・ 保障内容満足度は「不満+やや不満」が1割強で、「ふつう」以下が5割強あった(表12)。
- ・ ライフアカウントL.A.にご加入しているお客さまの保障内容満足度は、他の商品のご加入者より比較的高かった(表12)。
- ・ 保障内容に関する営業職員の説明有無が保障内容についての理解・満足度に影響を与えており、訪問がまったくない場合には「不満+やや不満」が2割あり、「わからない」も1割以上あった(表12)。
- ・ ライフアカウントL.A.については、メリット(毎年見直し、アカウント)に満足というご意見と、内容が理解しにくいというご意見の両方があった。

(表12) 保障内容満足度



保障内容についてのお客さまのご意見

【保障内容について】

- ・ 入院初期給付が一泊二日の入院で給付されることや退院給付があるところがよい。
- ・ 成人病で入院した場合、1日30000円の給付金があるので満足。
- ・ 女性特有の病気に対する保障が厚い。
- ・ 入院給付金は5日以上入院が対象なので1日目からにしたいと思ったが、変更出来ない。

【商品のしくみについて】

- ・ 3年ごとに祝金が出るのがよい。
- ・ 毎年見直せること、アカウントに満足。
- ・ 10年更新のため保険料が高くなるのが不満です。
- ・ L.A.に入っているが内容を理解しにくい。

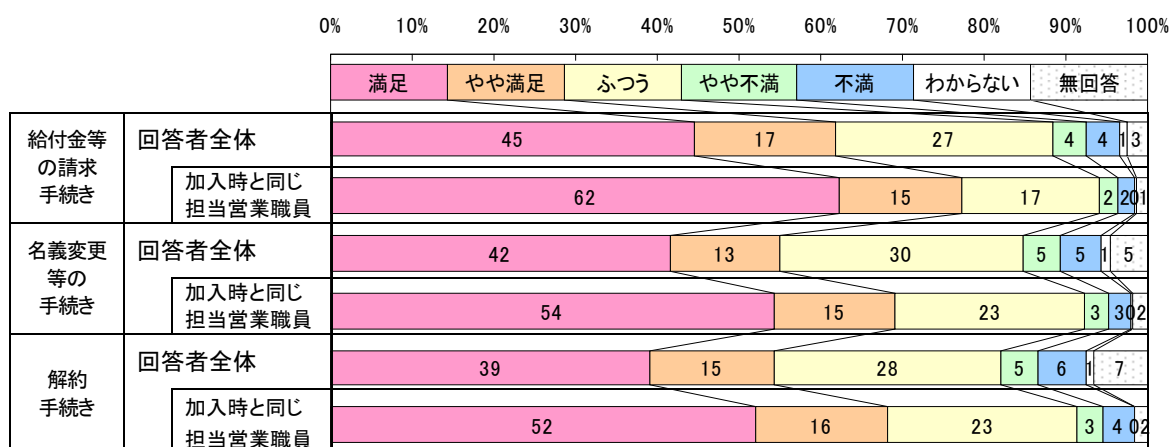
【その他】

- ・ 内容について担当営業職員とよく話し合っ契約していること自体に満足感がある。

エ. 各種手続き

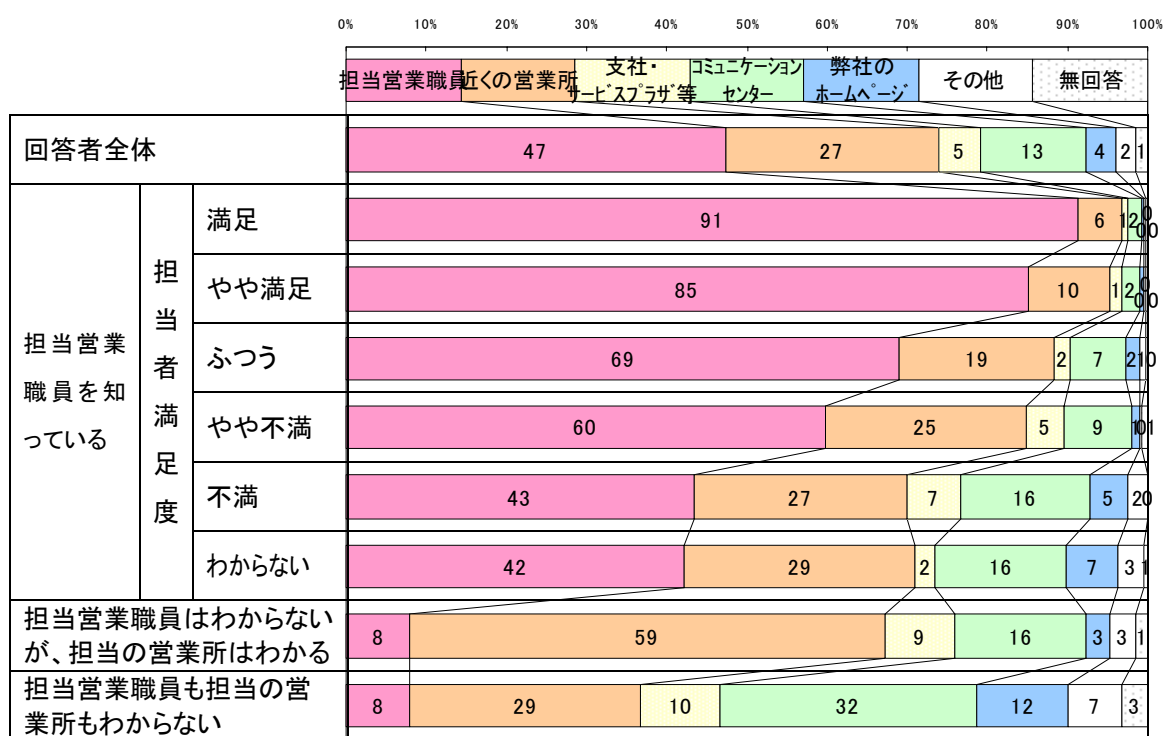
- ・ 過去 3 年以内に「給付金等請求手続き」「名義変更等手続き」「解約手続き」をされた方の手続き全体についての満足度は、各手続きとも「不満+やや不満」が約 1 割あり、「ふつう」以下が 4 割程度あった(表 13)。
- ・ 手続きを担当した営業職員がご加入時と同じ場合では、「不満+やや不満」が 4~7%、「ふつう」以下が 2~3 割で、満足度は相対的に高かった(表 13)。

(表 13) 手続きの満足度



- ・ お客さまが手続きの依頼・相談をされる際、担当営業職員に満足している場合は約 9 割が営業職員に連絡される一方、担当営業職員がわからない場合や担当営業職員にご不満な場合は、コミュニケーションセンター（当社の電話による相談窓口）に連絡されることが相対的に多い(表 14)。

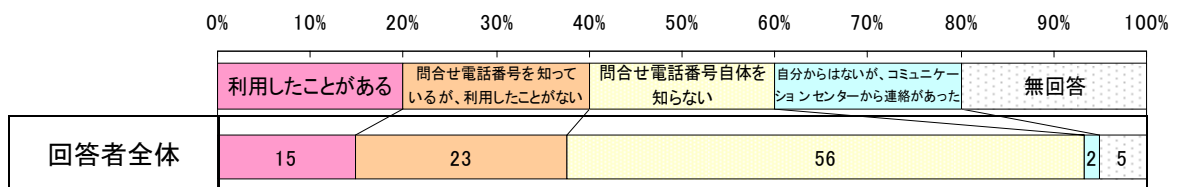
(表 14) 手続き依頼・相談時の連絡先（担当者認知有無、担当者満足度別）



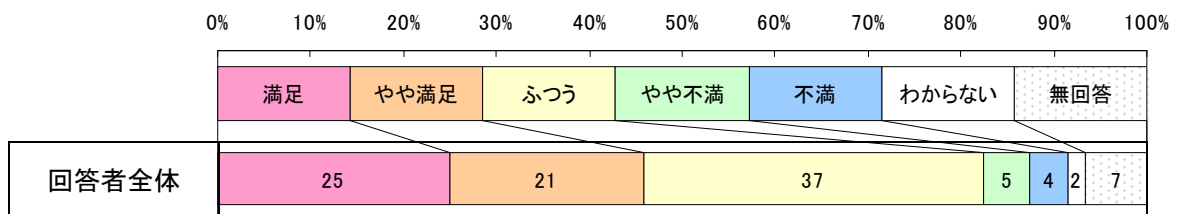
オ. コミュニケーションセンター

- ・ 過去3年以内にコミュニケーションセンターを利用したことがある方は1割強、問合せ電話番号自体をご存知でない方が5割強あった(表15)。
- ・ コミュニケーションセンターのご利用満足度については「不満+やや不満」が1割弱で、「ふつう」以下が5割弱あった(表16)。
- ・ コミュニケーターの応答システムを改訂(旧明治契約と旧安田契約で分かれていたシステムを統合したうえで、コミュニケーションセンターと担当営業職員の連携を向上)した2006年4月以降は「対応の的確さ、説明のわかりやすさ」の満足度が若干向上していた(表17)。

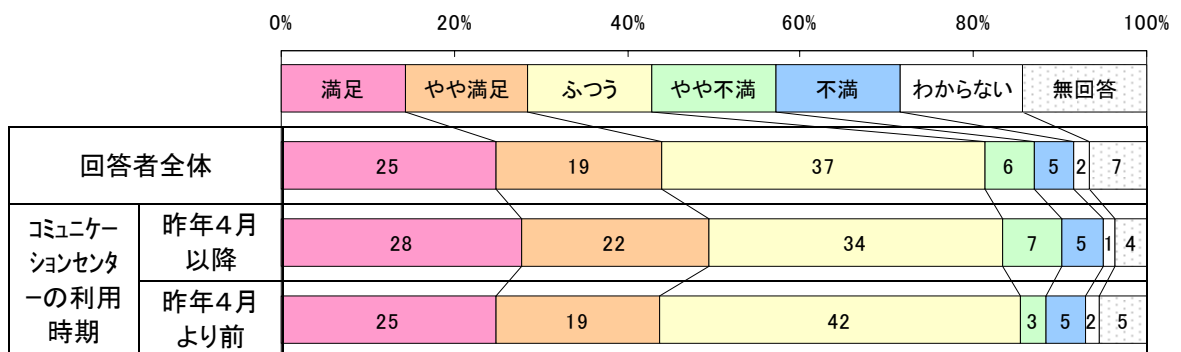
(表15) コミュニケーションセンターの利用有無(3年以内)・認知状況



(表16) コミュニケーションセンターの利用満足度



(表17) コミュニケーションセンターの担当者の対応の的確さ、説明のわかりやすさ



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

【コミュニケーションセンターに連絡する理由】

- ・担当営業職員との連絡がとりにくい時、早目に知りたいことがあったため。
- ・土曜日でも対応してくれるから。
- ・担当の方でなくても手続きの依頼はできると思ったから。
- ・営業所へ連絡するも対応が悪かったのだ。

【対応について】

- ・一般の窓口と違ってガイダンスにしたがわなければならないので面倒。
- ・待ち時間が多かった。
- ・わかりやすく説明して欲しいと思う。専門用語が多くわかりづらかった。

【対応時間について】

- ・働いている家庭が多いと思います。17時～20時ごろまでに変えては。

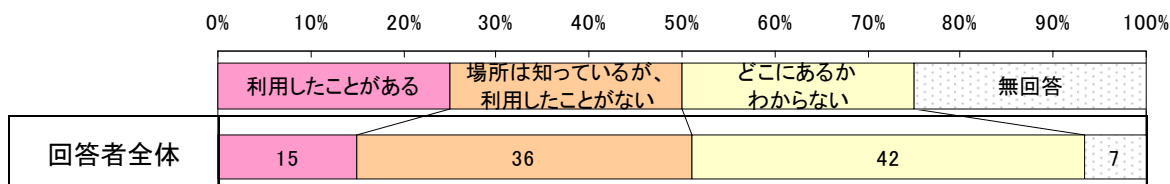
【手続き依頼への対応について】

- ・担当に話したくないから電話しているのに担当でないとダメだと言いつられた。
- ・担当営業職員でなくても、コミュニケーションセンターで依頼事項の処理ができるようにして欲しい。
- ・直接書類を送ってほしいと頼んだのに、新しい担当者が持って来たりして時間がかかってしまった。

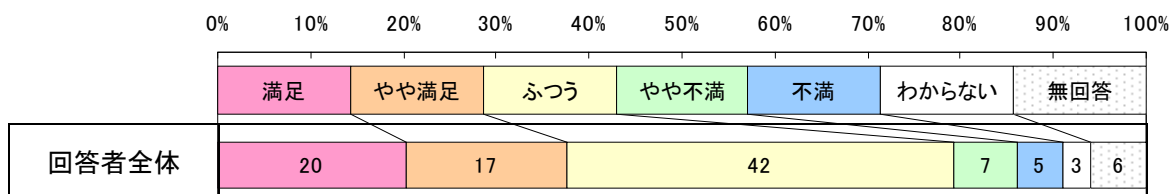
カ. ご来店窓口(支社・サービスプラザ・営業所)

- ・ 過去3年以内にお客さまご来店窓口を利用したことがある方は1割強で、ご来店窓口の場所をご存知でない方が4割強あった(表18)。
- ・ ご来店窓口のご利用満足度については「不満+やや不満」が1割強で、「ふつう」以下が5割強あった(表19)。

(表18) お客さまご来店窓口の利用有無(3年以内)・認知状況



(表19) お客さまご来店窓口の利用満足度



お客さまご来店窓口についてのお客さまのご意見

【応対について】

- ・ 夏の暑い日に汗を出して伺ったら冷たい飲み物を出して下さった。
- ・ 対応は素早く、所内にいる全員があいさつしてくれて気持がよい。
- ・ すぐに出てこない、相談も立ったままさせられた。

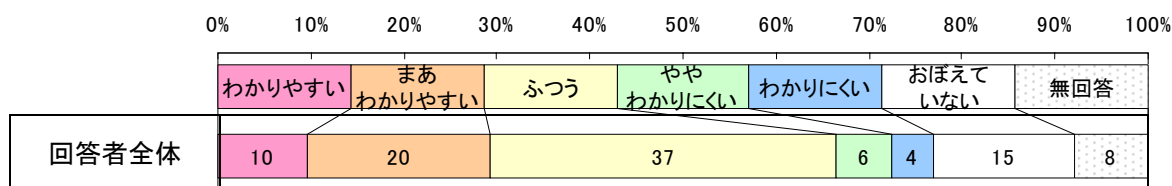
【営業所について】

- ・ 営業所に窓口に対応するカウンターがない。どこへ行けばいいかわからなかった。
- ・ 営業所は近くにあるが入口が良くわからない。営業時間もはっきりしてほしい、わかりやすく。

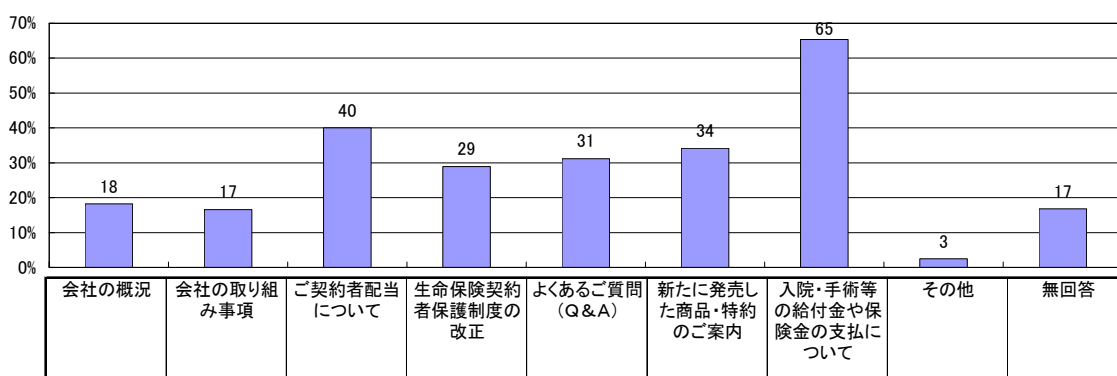
キ. 会社からの情報提供

- ・ 毎年1回（2006年度は12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「わかりにくい+ややわかりにくい」が1割で、「ふつう」以下が5割弱あった(表20)。
- ・ 「明治安田生命からのお知らせ」の掲載希望がもっとも多かった項目は「給付金や保険金の支払について」であった(表21)。

(表20) 「ご契約内容のお知らせ」のわかりやすさ



(表21) 「明治安田生命からのお知らせ」に掲載を希望する項目



「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】

- ・ トラブルの実例（支払拒否）。
- ・ 自分の加入している保険で支払われる場合・支払われない場合の事例。
- ・ 80才以上の扱いについてもっと明確にしてほしい。
- ・ 無配当になった原因および今後の努力目標など。

【わかりやすさ、読みやすさ】

- ・ 文字を大きくかつ素人にも判別できる言葉で。図を使う。
- ・ 用語の説明が欲しい。

【書類自体について】

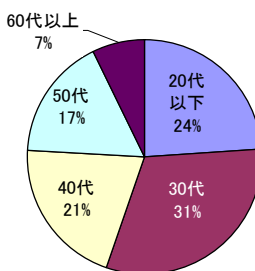
- ・ もう少しインパクトのある封筒でないと、忙しいとポンと置きっぱなしで、見忘れそう。
- ・ どれも重要書類と書かれていて、昔の書類をどこまで処分して良いかわかりにくい。新しい物になったらどれを捨ててよいのかわかりやすくして下さい。
- ・ お問い合わせ先も記載されているし、適当なサイズだからいつも保存しています。

(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、新契約加入、祝金請求、名義変更、解約の各手続きについて実施しました。

①新契約加入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

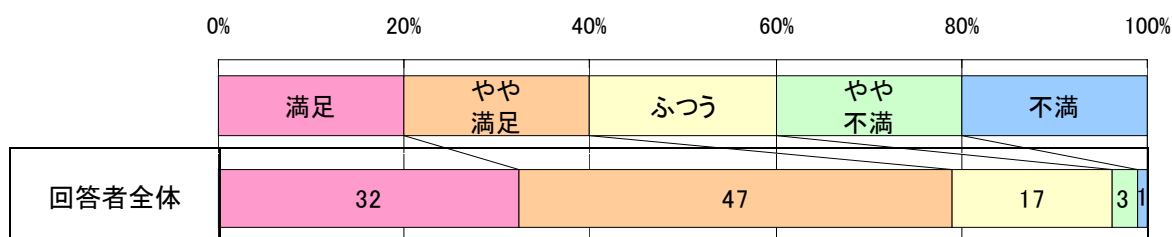
実施方法	・郵送法によるアンケート調査
調査対象	・2006年4月に生命保険にご加入されたお客さま
調査時期	・2006年7月～8月
送付数	・9,926
回収数	・1,710
回収率	・17%
調査項目	・主な調査項目は以下のとおり ア. 加入手続き全体の満足度 イ. 「生命保険設計書・パンフレット」のわかりやすさ ウ. 「生命保険設計書・パンフレット」の説明のわかりやすさ エ. 提案内容の満足度 オ. 営業職員の態度・マナー、知識
性別	男性：58%、女性：42%
年齢構成	 <p>60代以上 7% 50代 17% 40代 21% 30代 31% 20代以下 24%</p>

●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」とする回答は79%にとどまり、「不満+やや不満」の4%を含めて、「ふつう」以下が21%あった(表22)。

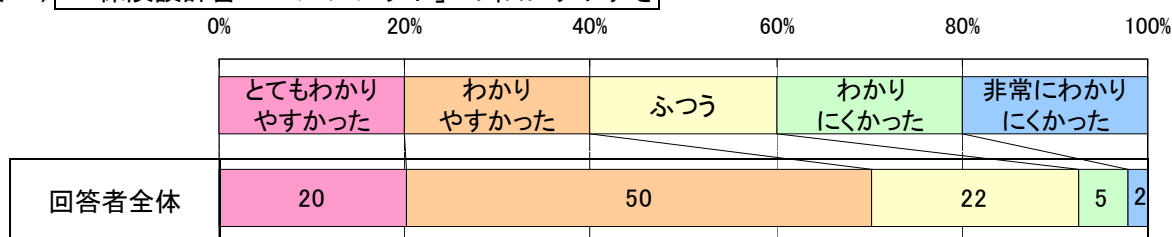
(表22) 加入手続き全体の満足度



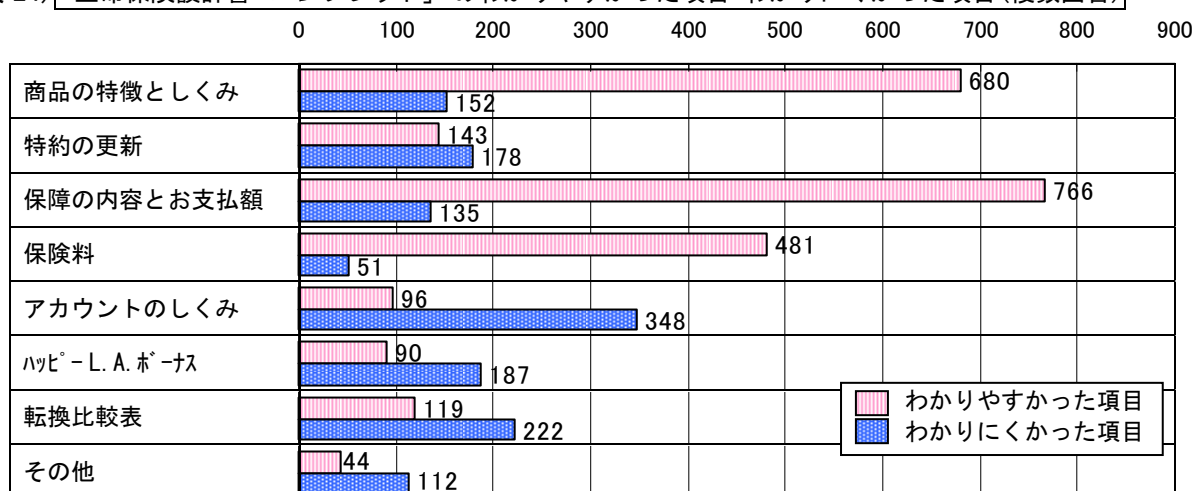
イ. 「生命保険設計書・パンフレット」のわかりやすさ

- ・ 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」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70%であったが、「非常にわかりにくかった+わかりにくかった」の7%を含め、「ふつう」以下が29%あった(表23)。
- ・ 「保障の内容とお支払額」「商品の特徴としくみ」「保険料」についてはわかりやすかったとする回答が多かったが、「アカウントの仕組み」「転換比較表」「ハッピー-L.A. ボーナス」についてはわかりにくかったとする回答が多く、「専門用語が難しい」「保障内容が複雑」という理由が多かった(表24、25)。

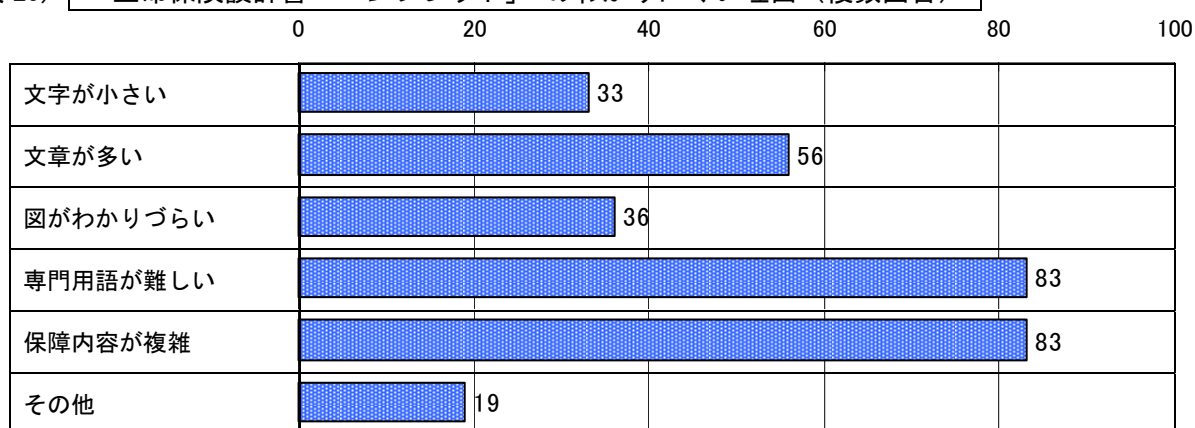
(表23) 「保険設計書・パンフレット」のわかりやすさ



(表24) 「生命保険設計書・パンフレット」のわかりやすかった項目・わかりにくかった項目(複数回答)



(表25) 「生命保険設計書・パンフレット」のわかりにくい理由(複数回答)



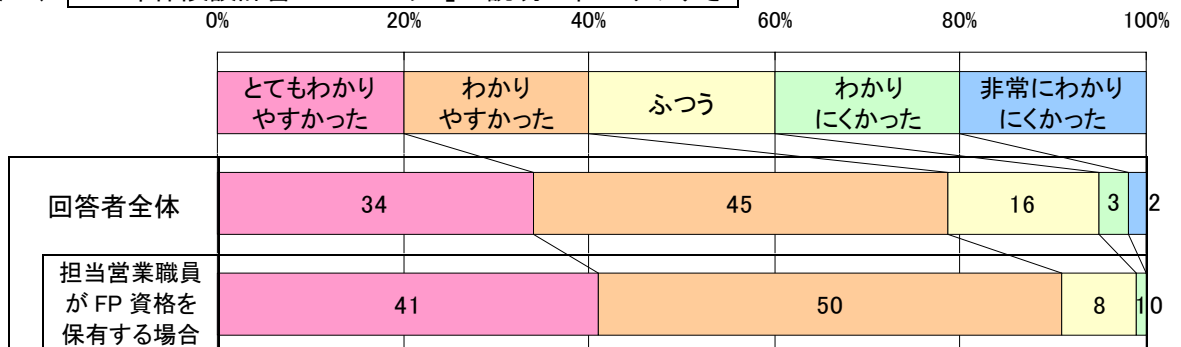
「生命保険設計書・パンフレット」についてのお客さまのご意見

- ・それぞれの特約の保険料が載っていて良かった。要点がはっきり書かれていてわかりやすかった。
- ・書類自体は難しいが、担当の方が一緒に説明して下さったので理解できた。
- ・細かい字で書いているものほど消費者にとっては重要なことではないかと思う。もっと読みやすく書いてほしい。
- ・専門用語がわかりづらい。
- ・アカウントという言葉が聞きなれなかったため、理解するのに時間を要した。

ウ.「生命保険設計書・パンフレット」の説明のわかりやすさ

- ・営業職員による「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」との回答が79%あった。営業職員の説明により設計書・パンフレットの記載について補足できた部分があると考えられる。一方で「非常にわかりにくかった+わかりにくかった」の5%を含め、「ふつう」以下が21%あった(表26)。
- ・担当営業職員がファイナンシャル・プランナー(FP)資格を保有している場合は「わかりにくかった」とする回答は1%で、9割以上は「とてもわかりやすかった+わかりやすかった」であった(表26)。

(表26) 「生命保険設計書・パンフレット」の説明のわかりやすさ



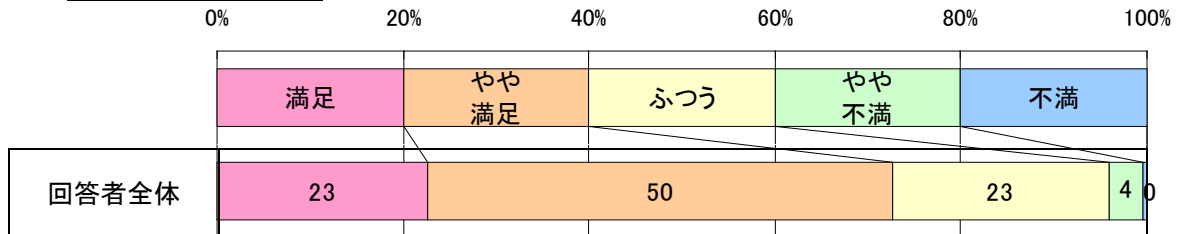
「生命保険設計書・パンフレット」の説明についてのお客さまのご意見

- ・メリットばかりではなく、デメリットも説明してくれた。他社と比較して(納得して)加入する事ができた。
- ・専門用語で説明されてもわからない。言われることに知らない言葉が多いと感じた。
- ・年齢の高い人への説明が早過ぎて追いついて行けなかった。もっと順序立てて説明してほしい。

エ. 提案内容の満足度

- ・ 提案内容については「満足+やや満足」との回答が73%であったが、「不満+やや不満」の4%を含め、「ふつう」以下が27%あった(表27)。

(表27) 提案内容の満足度



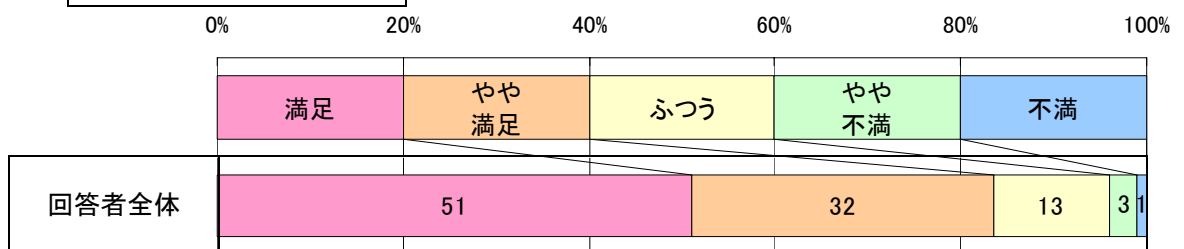
提案内容についてのお客さまのご意見

- ・ ライフスタイルにあった特約を選択できるシステムなどに充実した保障を感じた。
- ・ 年齢にあった保険を提案してくださって、十分信頼していますし、無理な(ゴリ押しな)加入のすすめもありませんでした。私は満足しています。
- ・ もう少し保険料が安ければと思います。
- ・ 高度先進医療を受けた場合の保障がほしい。
- ・ 全期型と更新型の間や期間がもっと数多く選べればもっと良いと思った。

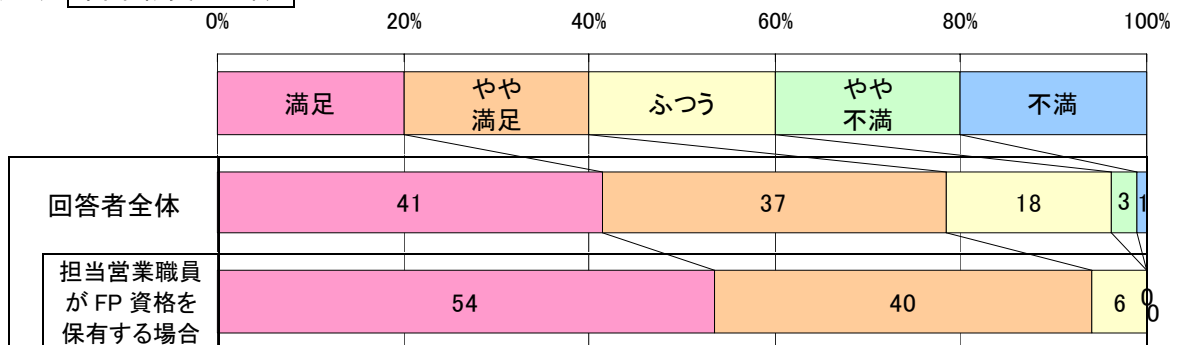
オ. 営業職員の態度・マナー、知識

- ・ 営業職員の態度・マナーについては「満足+やや満足」が83%であったが「ふつう」以下が17%あった(表28)。
- ・ 知識については「満足+やや満足」が78%であったが「ふつう」以下が22%あった(表29)。
- ・ 担当営業職員がファイナンシャル・プランナー(FP)資格を保有している場合は「不満」とする回答はほとんどなかった(表29)。

(表28) 営業職員の態度・マナー



(表29) 営業職員の知識



②祝金請求・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

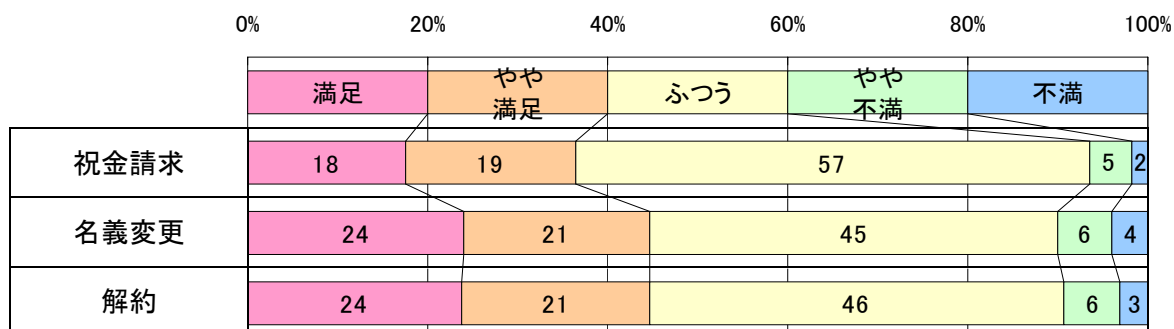
手続き内容	祝金請求	名義変更	解約
実施方法	郵送法によるアンケート調査		
調査対象	2006年7月～8月に お手続きされたお客さま	2006年7月～8月に お手続きされたお客さま	2006年9月～10月に お手続きされたお客さま
調査時期	2006年11月～12月		
送付数	5,168	4,948	5,000
回収数	1,117	1,351	1,713
回収率	22%	27%	34%
調査項目	・主な調査項目は以下のとおり ア. 手続き全体の満足度 イ. 手続き書類を請求する際の連絡先のわかりやすさ ウ. 書類を請求してから受け取るまでにかかった日数 エ. 書類を受け取った方法（営業職員が持参、郵送等） オ. 営業職員の態度・マナー、説明のわかりやすさ カ. 手続き説明書類・記入方法のわかりやすさ		
手続き内容	祝金請求	名義変更	解約
性別	男性：57%、女性43%	男性：49%、女性51%	男性：54%、女性46%
年齢構成			

●調査結果

ア. 手続き全体の満足度

- 各手続きとも、手続き全体としては「満足+やや満足」とする回答は約4割で、「ふつう」が約5割と最も多く、「不満+やや不満」も約1割あった(表30)。

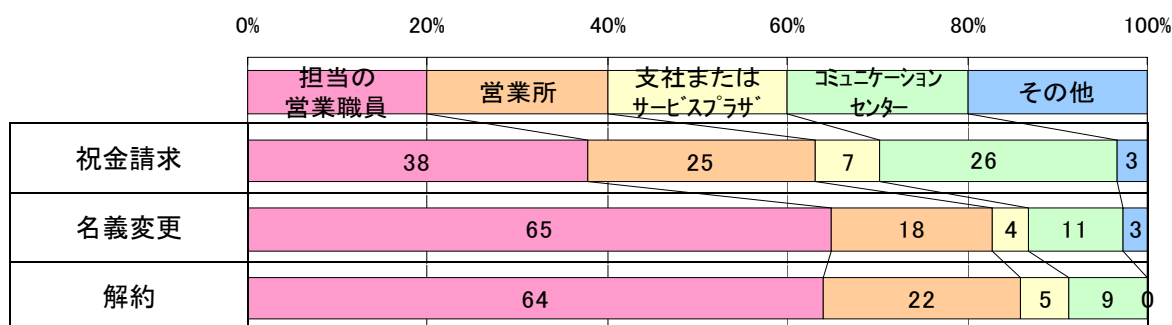
(表30) 手続き全体の満足度



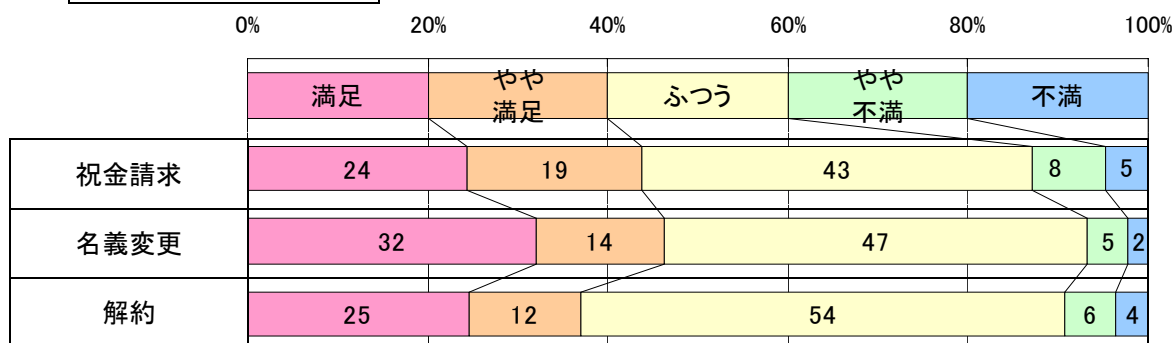
イ. 手続書類を請求する際の連絡先のわかりやすさ

- ・ 手続書類請求時の連絡先は「担当の営業職員」がもっとも多く、名義変更と解約では約 6 割、祝金請求では約 4 割であった(表 31)。
- ・ 祝金請求では、祝金支払期日に先立って本社から郵送している手続書類に「担当営業所」と「コミュニケーションセンター」の連絡先を記載しているため、他の手続きと比較し「コミュニケーションセンター」への連絡が多い。名義変更と解約では「従業員の名刺」を見て連絡先を把握する機会が多い(表 31)。
- ・ 各手続きとも、連絡先について、わかりにくかった(「不満+やや不満」)とする回答が約 1 割あった(表 32)。

(表 31) 連絡先



(表 32) 連絡先のわかりやすさ



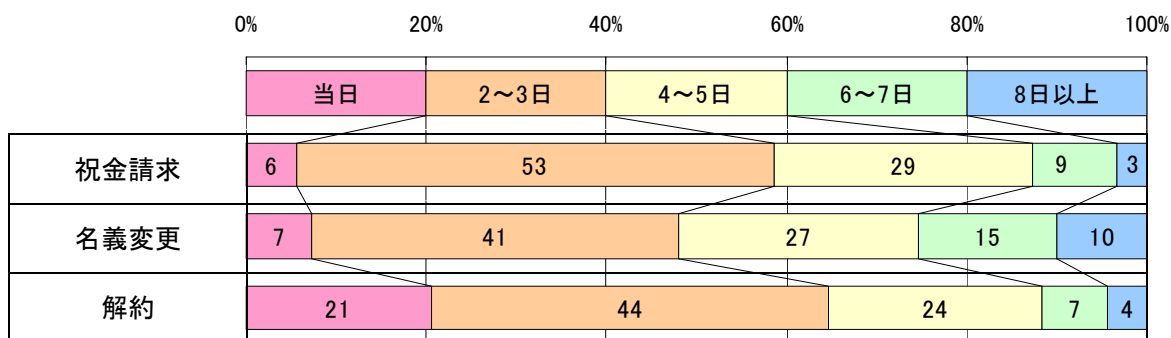
連絡先のわかりやすさ・連絡先での対応についてのお客さまのご意見

- ・ 営業職員の方はまったく来ていただいていたので、連絡に大変困りました。
- ・ 明治と安田が合併してから営業所の統合などが行われたようで、自分はどこの営業所に連絡したらいいかわからなかった。
- ・ 朝TELしたりするとき、朝礼だからといって対応をされますが、お客さまあつての保険業務だと思うのですが…。いつでも気持ちよく対応してください。

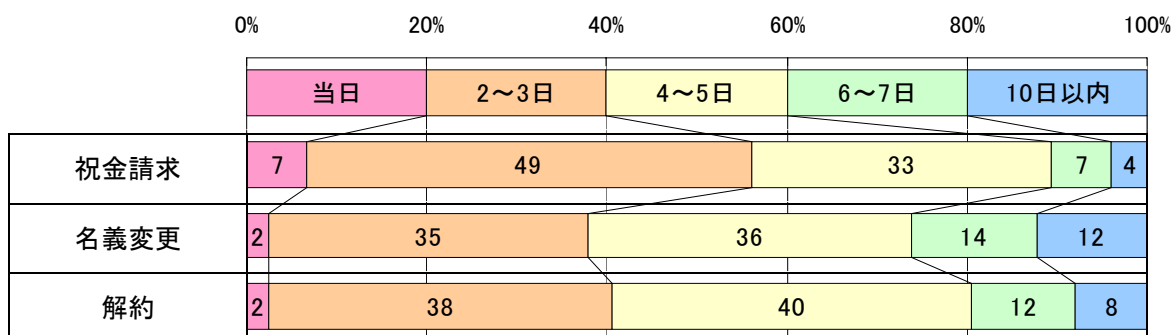
ウ. 書類を請求してから受け取るまでにかかった日数

- ・書類を請求してから受け取るまでの日数は「4日以上」が3~5割あった(表33)。
- ・受け取るまでの実際の日数が4日以上であった方でも「3日以内」の希望が4~5割あった(表34)。
- ・解約手続きの場合は、書類を受け取るまでの日数が「6日以上」になると、手続き全体について「不満+やや不満」とする回答が目立って増えた(表35)。

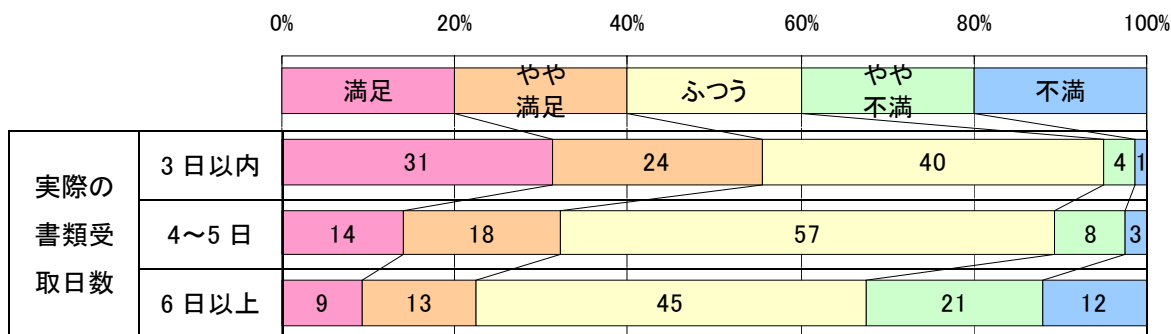
(表33) 書類受取りまでの日数



(表34) 望ましい書類受取りまでの日数(受け取るまでの実際の日数が4日以上であった方を対象)



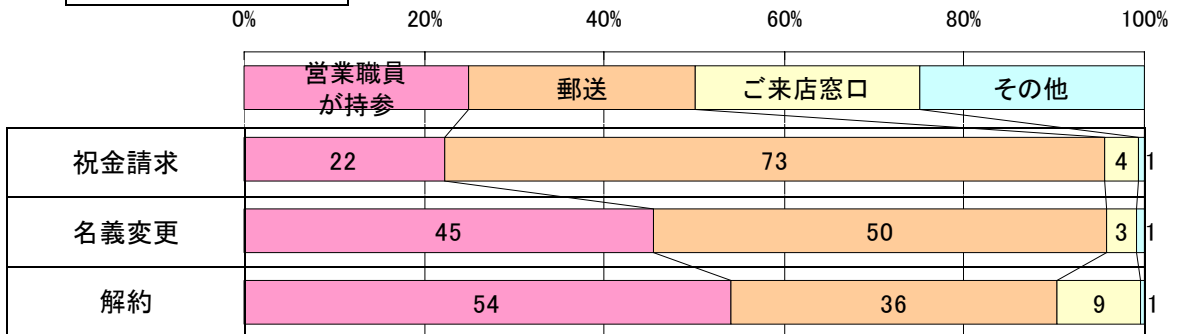
(表35) 解約手続きの書類受取日数別手続き全体の満足度



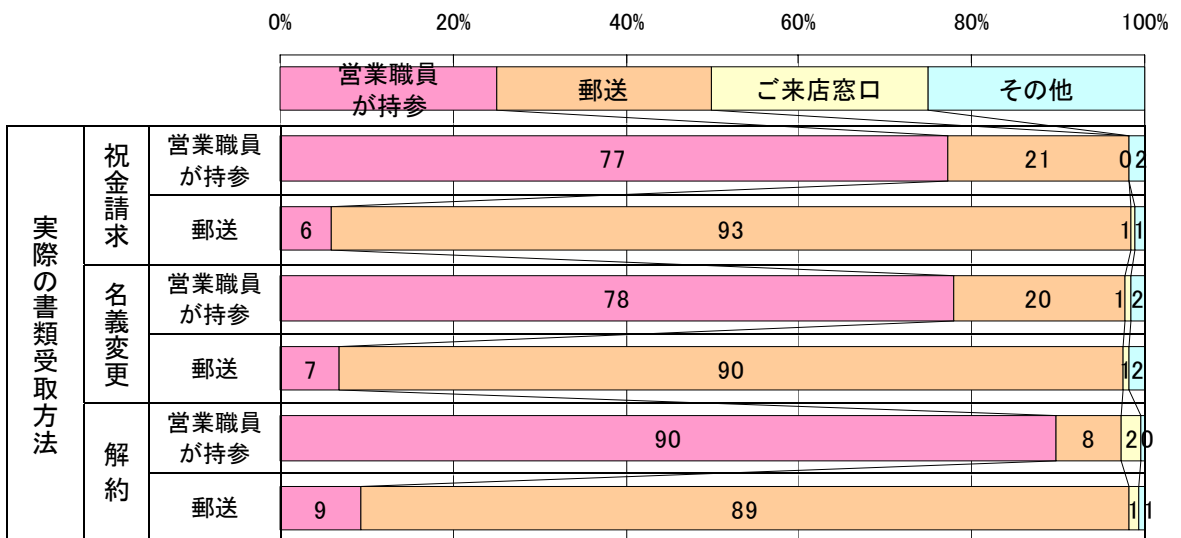
エ. 書類を受け取った方法(営業職員が持参、郵送等)

- ・ 手続書類の受取方法は、祝金請求では「郵送」が約7割、名義変更と解約では「営業職員が持参」が約5割であった。祝金請求は比較的簡単な手続きであることから「郵送」が多い(表36)。
- ・ 望ましい受取方法は実際の受取方法と一致していることが多いが、1~2割は希望以外の方法で受け取っている(表37)。
- ・ 名義変更手続きの場合は、書類の受取方法として「営業職員が持参」を希望する理由は「説明を受けたいから」が多く、「郵送」を希望する理由は「家にいることが少ないから」「訪問されるのは面倒だから」が多い(表38)。

(表36) 実際の書類受取方法



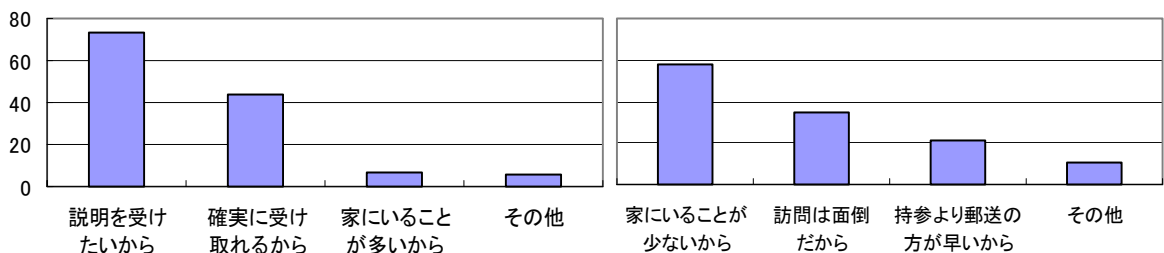
(表37) 望ましい書類受取方法(実際の書類受取方法別)



(表38) 名義変更手続きの書類受取方法の希望理由

【「営業職員が持参」の希望理由】

【「郵送」の希望理由】



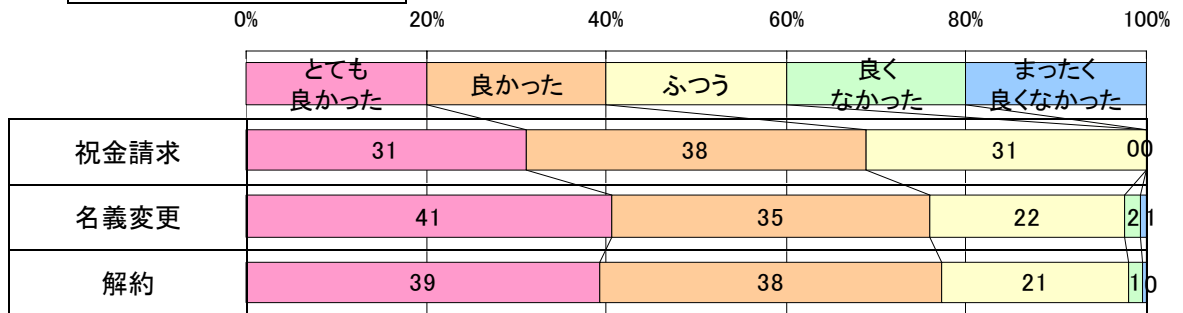
書類受取方法についてのお客さまのご意見

- ・書類を持参してもらった方が確実ですし、不明な点はすぐその場で聞くことができます。勤めをしているので、こちらの都合に合わせた時間に届けて頂けて助かりました。
- ・営業職員が持参して下さると、その場で不明な点を聞くことができ、安心できます。
- ・郵送がベスト。家を掃除したり、ちょうどその時間に家にいなければならないから。
- ・仕事を持っているので、日時の約束ができないため郵送は望ましい形でした。
- ・書類に関しては家に郵送してくれた方がゆっくり見ることができ、その後で職員の方に確認できるので、私は郵送の方が良かったと思いました。

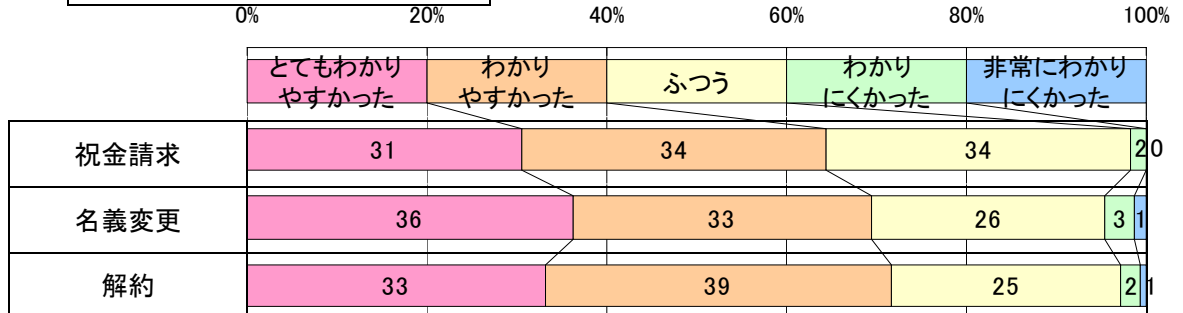
オ. 営業職員の態度・マナー、説明のわかりやすさ

- ・営業職員の態度・マナーについては「とても良かった+良かった」が7~8割であったが「良くなかった+まったく良くなかった」とする回答が数%あった(表39)。
- ・説明のわかりやすさについては「とてもわかりやすかった+わかりやすかった」が6~7割であったが「わかりにくかった+非常にわかりにくかった」とする回答が数%あった(表40)。

(表39) 営業職員の態度・マナー



(表40) 営業職員の説明のわかりやすさ



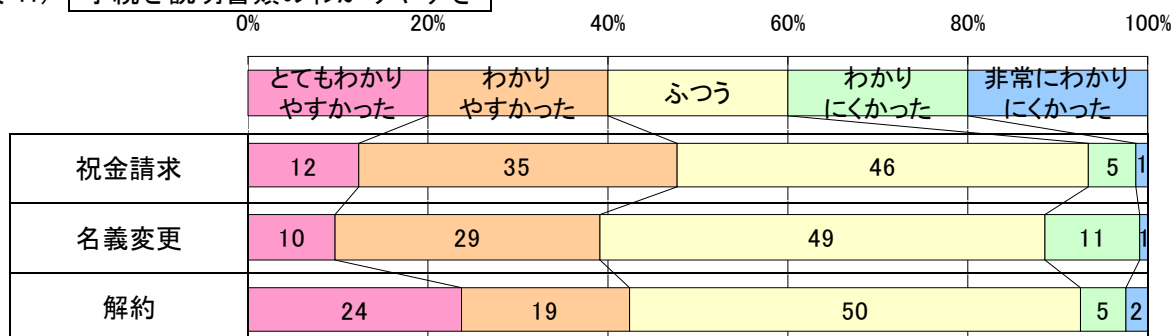
営業職員についてのお客さまのご意見

- ・結婚にともなう手続きだったので、一言「おめでとうございます」を添えてくれたのがうれしかったです。
- ・事情があつて解約したにもかかわらず、笑顔で対応してくれて、とても感じが良かった。次回も契約するときは、明治安田にしようと思います。
- ・「手続き後、1週間ぐらいで口座に入金があると思います」と事前に説明され、その後、「入金はありましたか？」と連絡を下さいました。手早い対応に感謝しております。
- ・家にいないことが多いので、携帯等にまず連絡をしてもらってから家に来るか仕事場に来るかしてほしい。いきなり家や仕事場に来られても困る。
- ・営業職員さんが直接自宅まで来てくれた時、連絡無く時間に遅れ嫌な気分でした。
- ・直接営業所へ解約の手続きに行きました。窓口は丁寧に対応して下さいましたが、出入りする営業職員の方は目が合っても挨拶もなし。来店客は大事ではないのでしょうか。

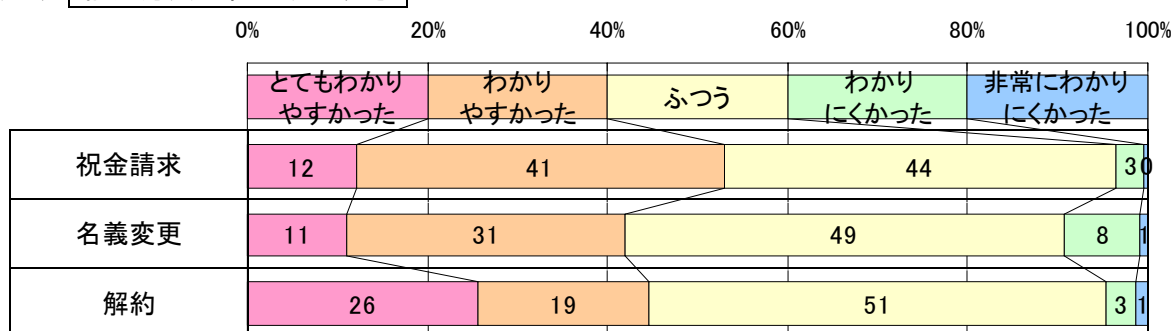
カ. 手続き説明書類・記入方法のわかりやすさ

- ・手続き全般を説明した書類とご記入いただく書類の記入方法のわかりやすさについては「とてもわかりやすかった+わかりやすかった」は4~5割であり、「わかりにくかった+非常にわかりにくかった」とする回答が約1割あった(表41、42)。
- ・名義変更では契約者変更・受取人変更・改姓・改印等の複数の手続きが同時に行なわれることがあるため、わかりにくいとする回答が多い(表41、42)。
- ・「わかりやすく説明してくれた」「蛍光ペンで印があった」「記入や押印が必要な場所に付箋があった」等、対応者のサポートによりわかったという意見があった。

(表41) 手続き説明書類のわかりやすさ



(表42) 記入方法のわかりやすさ



書類についてのお客さまのご意見

[対応者のサポート]

- ・書類だけを見た時は記入の仕方がわかりませんでした。担当の職員の方がわかりやすく説明して下さいました。
- ・手続きの説明書類だけではわからなかったかもしれないけど、蛍光ペンで印がついていたりしたのでわかりやすくなっていた。
- ・印鑑を押す場所や記入が必要な場所に担当の方が付箋など印を付けて下さったので、わかりやすかった。

[記入する名前・使用する印鑑・必要書類]

- ・改名の場合は、新しい名前で書くのか前の名前で書くのかわかりづらい。
- ・印鑑が全部同一なのか、旧姓の印鑑なのかわからない。
- ・戸籍謄本と住民票は両方なのかどちらか一つなのか迷った。

[説明書類に該当していない事項まで書かれている]

- ・「〇〇の場合は・・・」などという考慮を客に求めるべきでない。必要なら〇、不要なら二重線で消してから渡すべきだ。やたらに文字数が多い。大半の無用の説明はすべてに共通で間に合わせようという会社側の都合である。

(3) 「法人顧客アンケート」結果

①第1回法人顧客アンケート

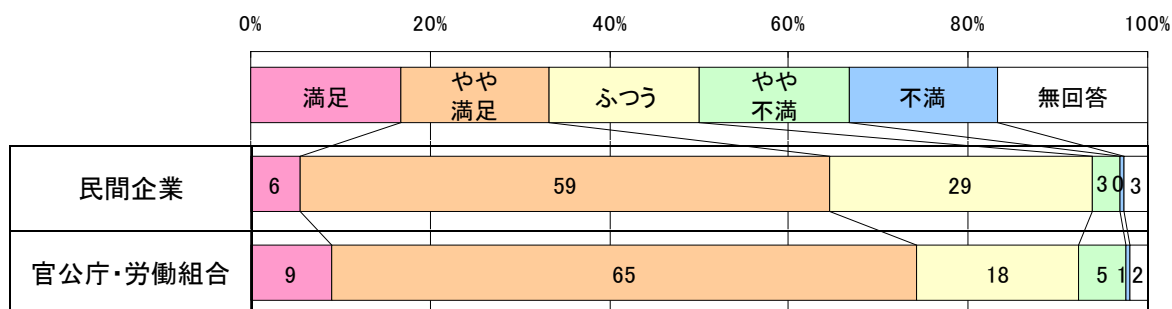
●実施要領・回答団体のプロフィール

実施方法	・ 当社の法人営業担当者がお客さまに配布、郵送にて回収																
調査対象	・ 保険取引のある民間企業・官公庁・労働組合のご担当者																
調査時期	・ 2006年5月～6月																
回収数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>配布数</th> <th>回収数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>民間企業</td> <td>794</td> <td>483</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合</td> <td>194</td> <td>155</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>988</td> <td>638</td> <td>65%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(民間企業 794 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団体は 571 団体、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団体)</p>		配布数	回収数	回収率	民間企業	794	483	61%	官公庁・労働組合	194	155	80%	合計	988	638	65%
	配布数	回収数	回収率														
民間企業	794	483	61%														
官公庁・労働組合	194	155	80%														
合計	988	638	65%														
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 主な調査項目は以下のとおり ア. 総合評価 イ. 個別項目別評価 ウ. 任意加入型保険制度での重視点 																
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> </div> <div style="text-align: center;"> <p>【官公庁・労働組合】</p> </div> </div>																

●調査結果

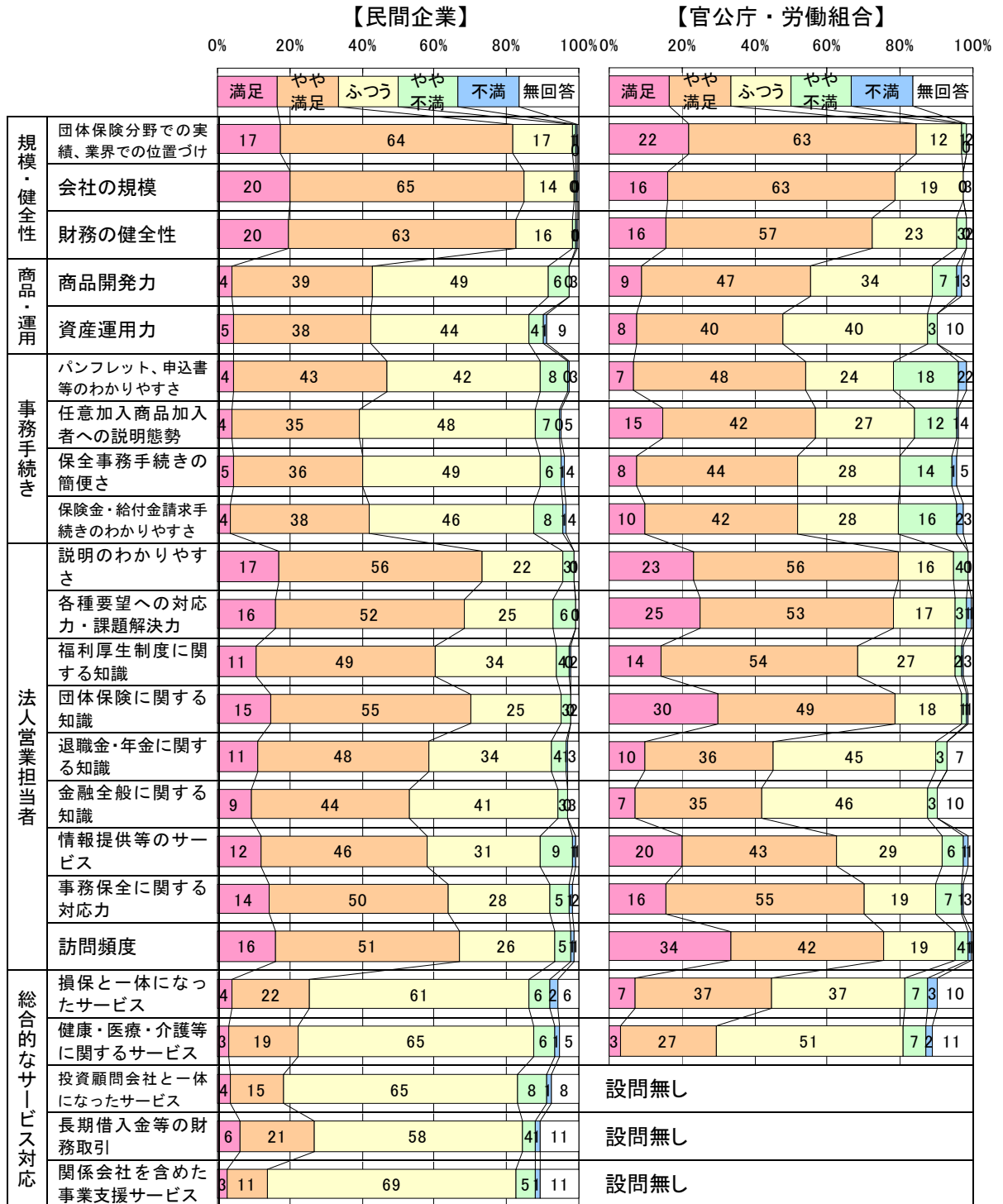
ア. 総合評価

- ・ 民間企業では、「満足+やや満足」は 65%であったが、「不満+やや不満」の 3%を含めて、「ふつう」以下が 32%あった。
- ・ 官公庁・労働組合では、「満足+やや満足」は 74%であったが、「不満+やや不満」の 6%を含めて、「ふつう」以下が 24%あった。



イ. 個別項目別評価

- ・個別項目別には、「商品・運用」「事務手続き」「総合的なサービス対応」についての評価が相対的に低く、官公庁・労働組合ではとくに「パンフレット、申込書等のわかりやすさ」について「不満+やや不満」との回答が2割あった。

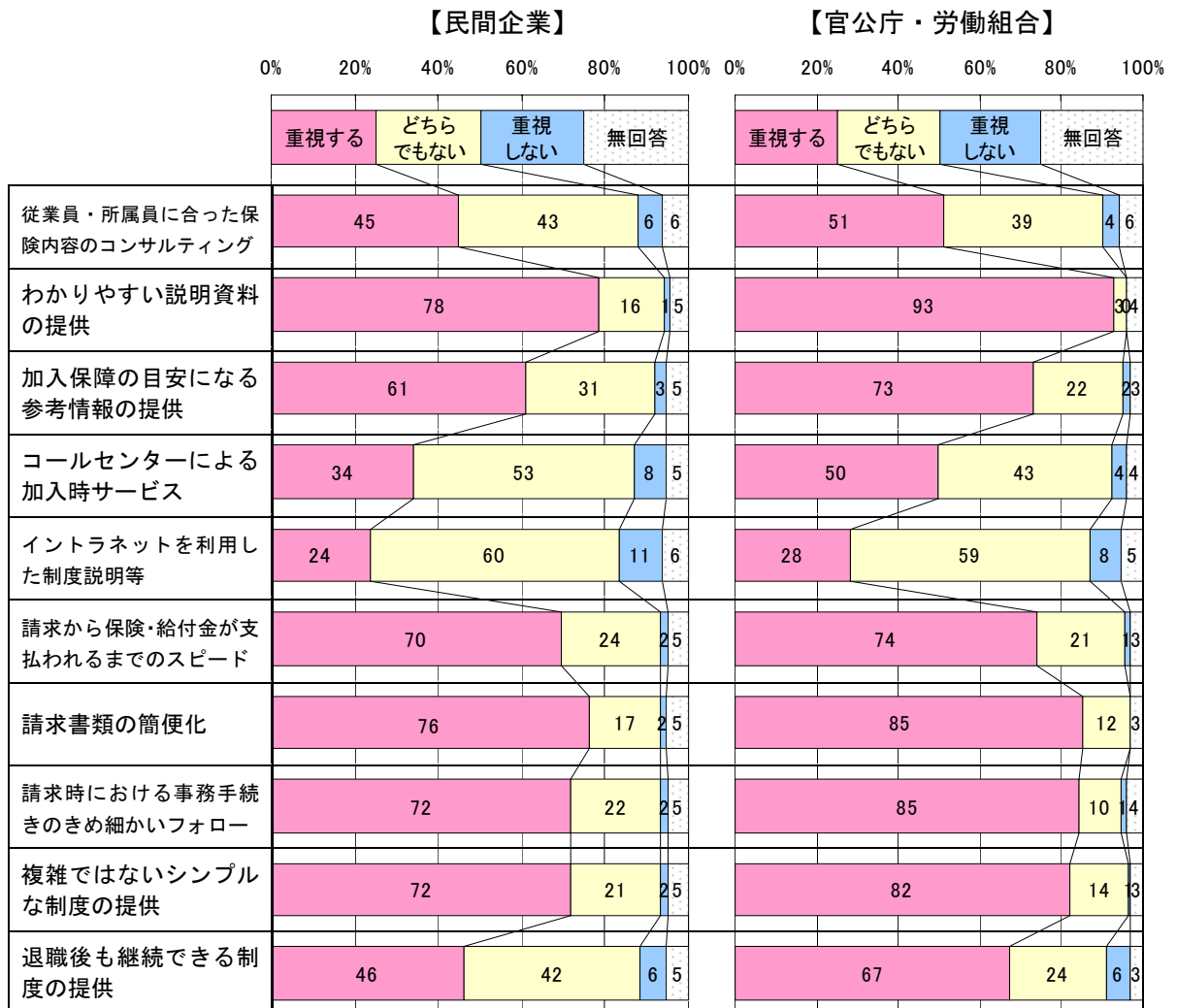


法人営業担当者についてのお客さまのご意見

- ・営業活動している担当者がきめ細かくフォローしてくれ大変助かっている。今後も顧客の立場に立った視点を一貫してほしい。
- ・営業担当者の訪問頻度が減り、いつ来てくれるのかわからないことが多い。電話がつながりにくく、つながっても訪問してくれる担当者がいないと、他の人は何もわからず対応してもらえない（伝言は預かってくださるが・・・）。
- ・情報提供、訪問頻度、提案等をもっと積極的に行って欲しい。
- ・営業の方の交替が早く、又引継ぎも書面のみであるためきちっとされていない。よって当方より何回も同じ事を説明している。

ウ. 任意加入型保険制度での重視点

- ・任意加入型保険制度においてもっとも重視する項目は、民間企業、官公庁・労働組合とも「わかりやすい説明資料の提供」であった。
- ・「請求書類の簡便化」「請求時における事務手続きのきめ細かいフォロー」「複雑ではないシンプルな制度の提供」が次いで重視されている。



②第2回法人顧客アンケート

第1回法人顧客アンケートで比較的満足度の低かった項目における改善に向けた取り組みを実行に移すために、より詳細なご要望を確認するアンケートを実施しました。

●実施要領・回答団体のプロフィール

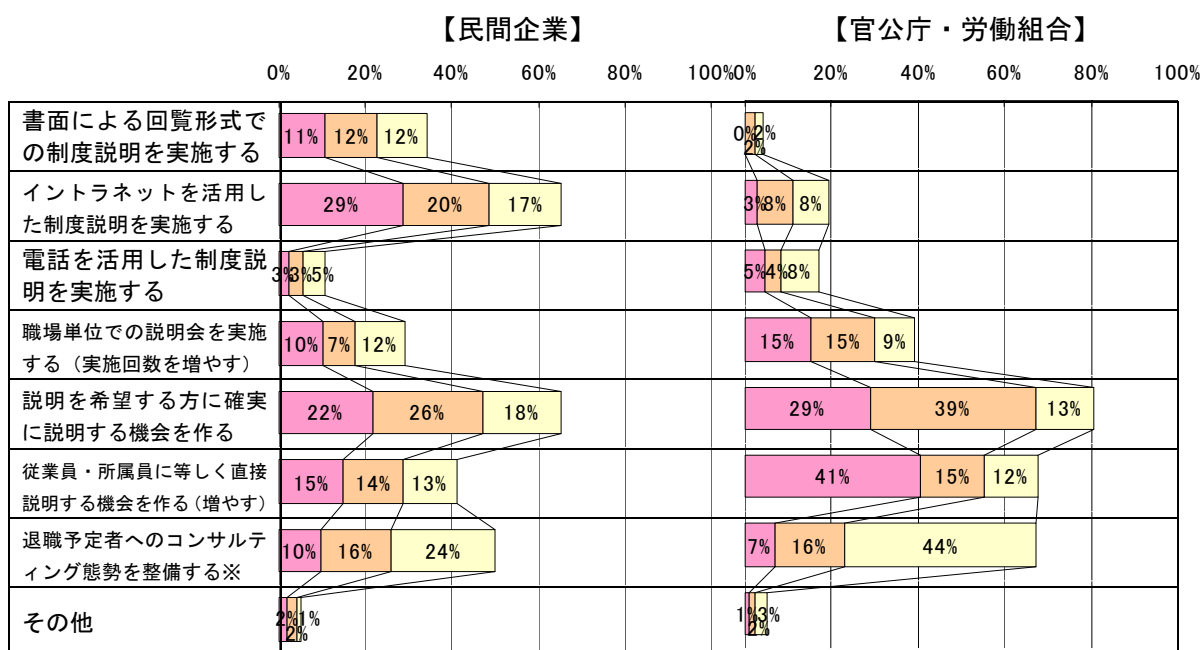
実施方法	・ 当社の法人営業担当者がお客さまに配布、郵送にて回収																														
調査対象	・ 保険取引のある民間企業・官公庁・労働組合のご担当者																														
調査時期	・ 2007年1月																														
回収数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>配布数</th> <th>回収数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>民間企業</td> <td>251</td> <td>163</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合</td> <td>188</td> <td>149</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>439</td> <td>312</td> <td>71%</td> </tr> </tbody> </table>		配布数	回収数	回収率	民間企業	251	163	65%	官公庁・労働組合	188	149	79%	合計	439	312	71%														
	配布数	回収数	回収率																												
民間企業	251	163	65%																												
官公庁・労働組合	188	149	79%																												
合計	439	312	71%																												
調査項目	<p>・ 主な調査項目は以下のとおり</p> <p>ア. 任意加入型団体保険商品の説明態勢</p> <p>イ. パンフレット・申込書のわかりやすさ</p> <p>ウ. 保険金・給付金請求手続きのわかりやすさ</p>																														
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】従業員数分布</caption> <thead> <tr> <th>従業員数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>3,000~4,999人</td><td>11%</td></tr> <tr><td>5,000人以上</td><td>19%</td></tr> <tr><td>300人未満</td><td>9%</td></tr> <tr><td>300~499人</td><td>15%</td></tr> <tr><td>500~999人</td><td>20%</td></tr> <tr><td>1,000~2,999人</td><td>24%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>2%</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>57%</td></tr> <tr><td>5,000~9,999人</td><td>29%</td></tr> <tr><td>1,000~2,999人</td><td>2%</td></tr> <tr><td>3,000~4,999人</td><td>9%</td></tr> <tr><td>1,000人未満</td><td>1%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>2%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>	従業員数	割合	3,000~4,999人	11%	5,000人以上	19%	300人未満	9%	300~499人	15%	500~999人	20%	1,000~2,999人	24%	無回答	2%	従業員数	割合	10,000人以上	57%	5,000~9,999人	29%	1,000~2,999人	2%	3,000~4,999人	9%	1,000人未満	1%	無回答	2%
従業員数	割合																														
3,000~4,999人	11%																														
5,000人以上	19%																														
300人未満	9%																														
300~499人	15%																														
500~999人	20%																														
1,000~2,999人	24%																														
無回答	2%																														
従業員数	割合																														
10,000人以上	57%																														
5,000~9,999人	29%																														
1,000~2,999人	2%																														
3,000~4,999人	9%																														
1,000人未満	1%																														
無回答	2%																														

●調査結果

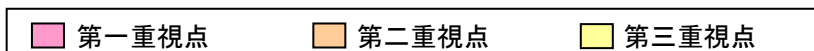
ア. 任意加入型団体保険商品の説明態勢

〔任意加入型団体保険商品の従業員・所属員への説明態勢について重要と思われる点を質問〕

- ・今後重要とされているものは、民間企業では「イントラネットを活用した制度説明を実施する」「説明を希望する方に確実に説明する機会を作る」「退職予定者へのコンサルティング態勢を整備する」の順であった。
- ・官公庁・労働組合では「説明を希望する方に確実に説明する機会を作る」「所属員に等しく直接説明する機会を作る」「退職予定者へのコンサルティング態勢を整備する」の順であった。



※在職中加入商品からの切替手続き、退職後の必要保障等きめ細かい個別説明の実施も含む



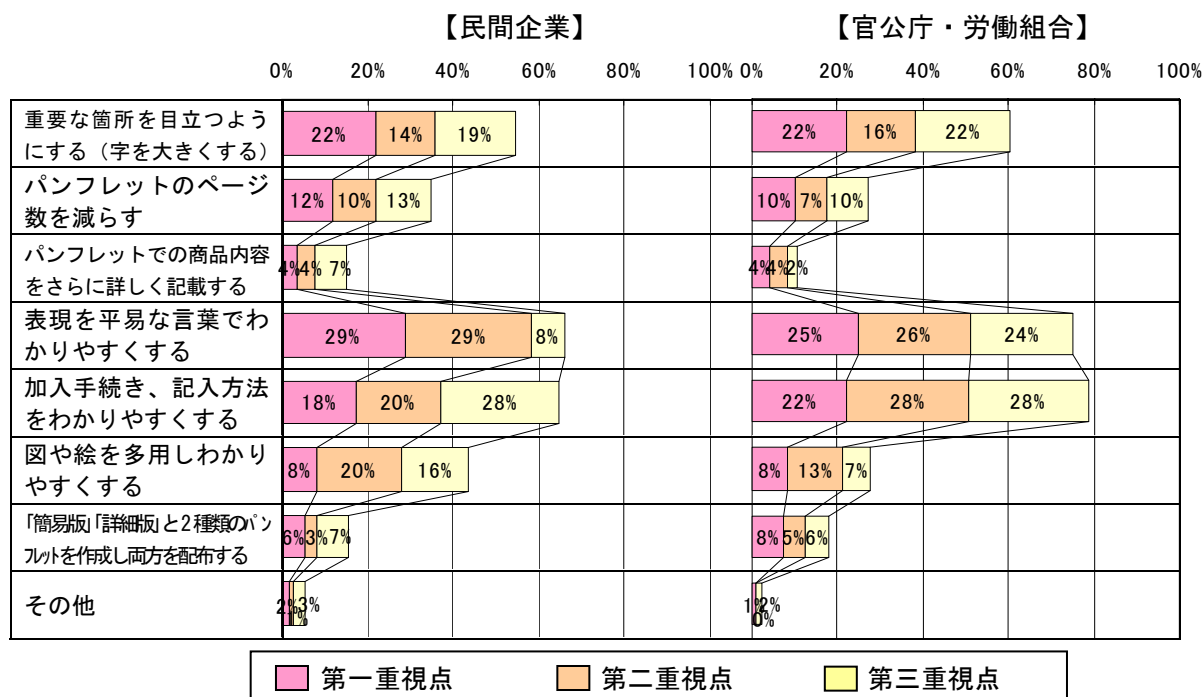
任意加入型団体保険商品の説明態勢についてのお客さまのご意見

- ・制度のメリット・デメリット等きちんと説明すること。
- ・加入時だけでなく、加入後のフォローの徹底。
- ・保険会社から事務局への正確かつ的確な説明がまず重要。

イ. パンフレット・申込書のわかりやすさ

〔パンフレット・申込書の形態について重要と思われる点を質問〕

- ・今後重要とされているものは、民間企業、官公庁・労働組合とも「表現を平易な言葉でわかりやすくする」「加入手続き、記入方法をわかりやすくする」「重要な箇所を目立つようにする」であった。



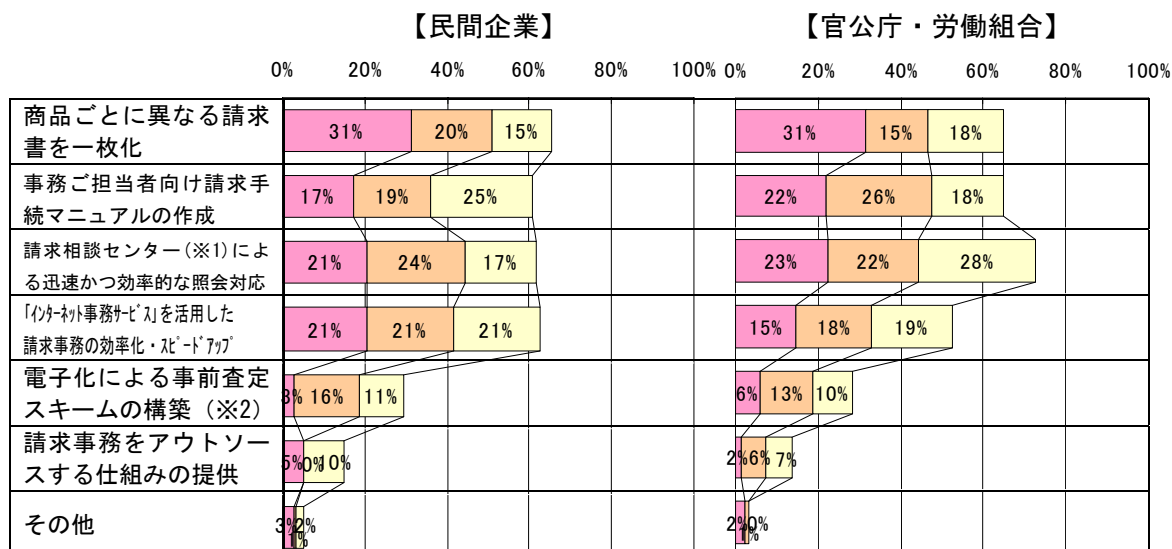
パンフレット・申込書についてのお客さまのご意見

- ・告知義務、免責事項の記述をはっきりわかりやすく明示。
- ・制約は理解できるが、見る側（素人）の立場でのパンフレットであるべき。
- ・Q & Aの多用。
- ・お客さまの視点に立った運営（パンフ、約款等の表記も含めて）をお願いします。

ウ. 保険金・給付金請求手続きのわかりやすさ

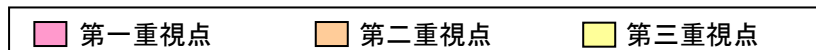
〔保険金・給付金請求手続きについて重要と思われる点を質問〕

- ・今後重要と思われるものは、民間企業、官公庁・労働組合とも「商品ごとに異なる請求書の一枚化」「インターネット事務サービスを活用した請求事務の効率化・スピードアップ」「請求相談センターによる迅速かつ効率的な照会対応」「事務ご担当者向け請求マニュアルの作成」であった。



(※1) フリーダイヤルにてご請求に関する各種照会対応を行う専門部署

(※2) 電子メールを活用した事前査定書類のペーパーレス化



保険金・給付金請求手続きについてのお客さまのご意見

- ・問合せ窓口のタテ割説明（ここでは分からないので別の部署へまわす・・・）の排除
- ・複数加入している場合は1件請求したらすべてに請求案内が出る仕組み
- ・請求に伴う添付書類の省略・簡素化、明確化
- ・マニュアルなしで請求できるように帳票にマニュアルの要素を盛り込んで欲しい
- ・給付該当かどうか、加入者本人が確認できる照会先を提供して欲しい