

## 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

総合満足度調査では、前回に引き続き、営業担当者に関する項目、「定期訪問」「態度・マナー」「情報提供」等に関する項目が重要であるということが再確認されました。また、あらたに「引継ぎ」も重要であることが確認されました。

#### ●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	・ 2007年9月末時点のご契約者																	
調査時期	・ 2007年11月～12月																	
送付・回収	・ 送付数 40,000	・ 回収数 10,813																
主な調査項目	ア. 総合満足度等 イ. 営業担当者 ウ. 営業担当者の引継ぎ エ. ご来店窓口(営業所、支社等) オ. コミュニケーションセンター	カ. 各種手続き(給付金等請求、名義変更等、解約) キ. 保障内容と保険料 ク. 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：55%、女性：44%、無回答：2%																	
年齢構成	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢層</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代以下</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		年齢層	人数	20代以下	5	30代	21	40代	23	50代	22	60代	17	70代以上	11	無回答	1
年齢層	人数																	
20代以下	5																	
30代	21																	
40代	23																	
50代	22																	
60代	17																	
70代以上	11																	
無回答	1																	

#### ●調査結果

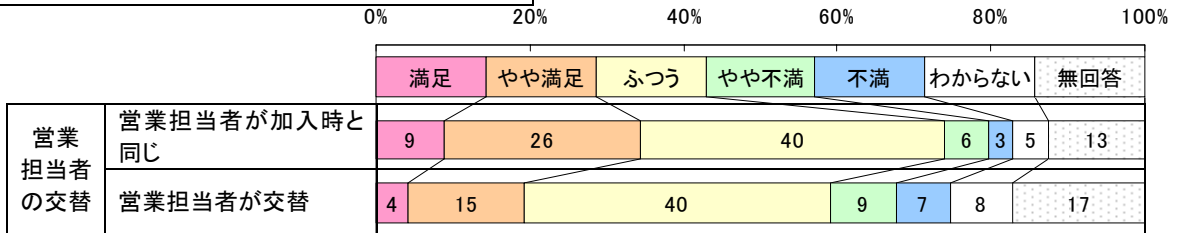
##### ア. 総合満足度等

総合満足度 (表1)

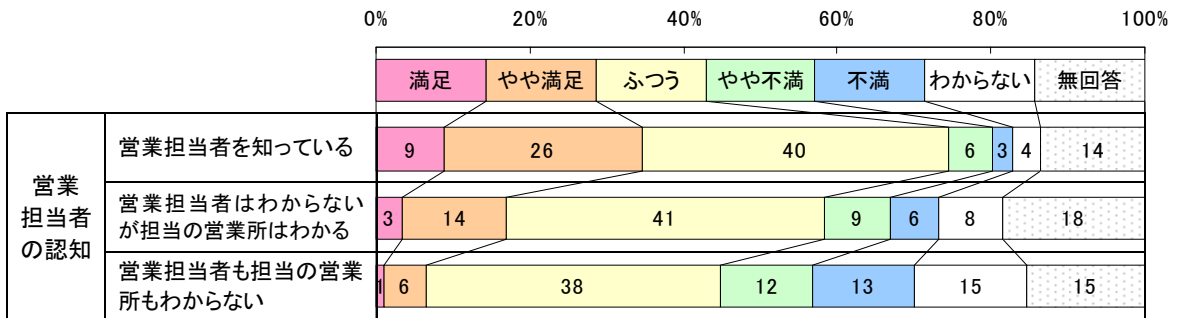
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
2007年	6	19	40	8	6	7	16
2006年	7	21	41	9	5	5	13

- ・ 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)。
- ・ 前回と比較して、「満足+やや満足」が若干減少し、「わからない」「無回答」が増加した(表1)。

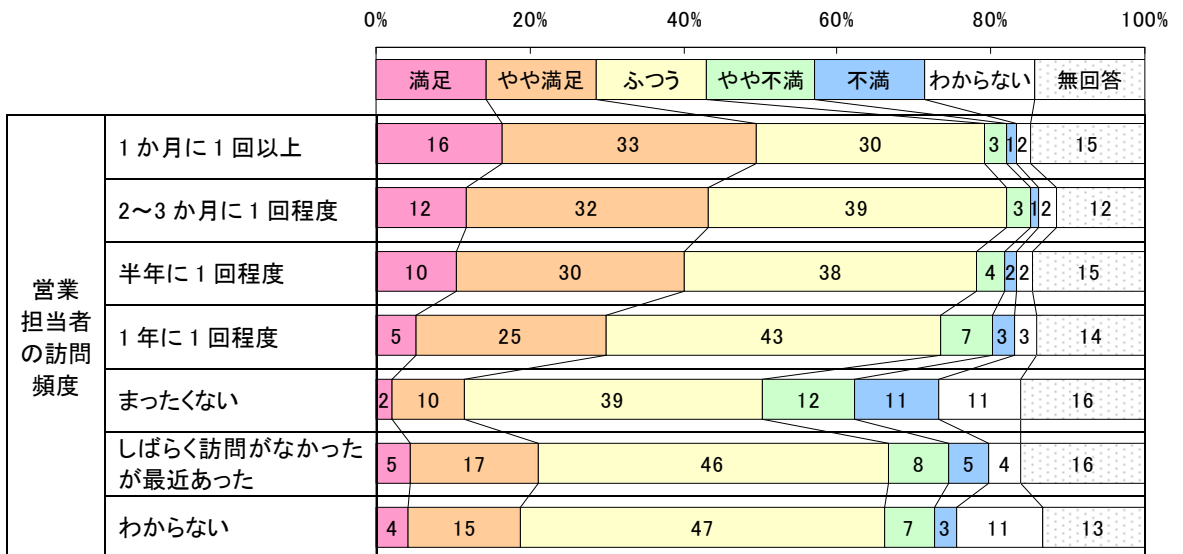
営業担当者の交替有無別の総合満足度 (表 2)



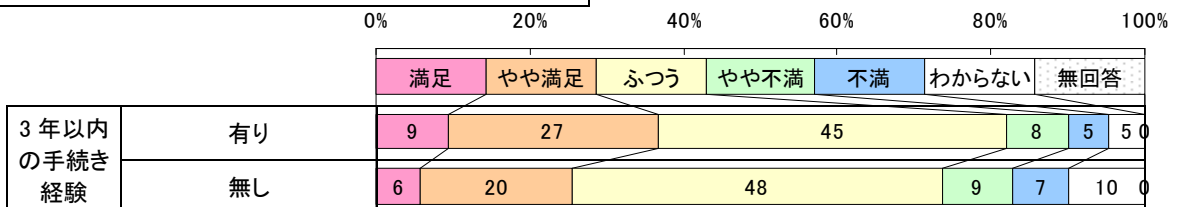
営業担当者の認知有無別の総合満足度 (表 3)



営業担当者の訪問頻度別の総合満足度 (表 4)

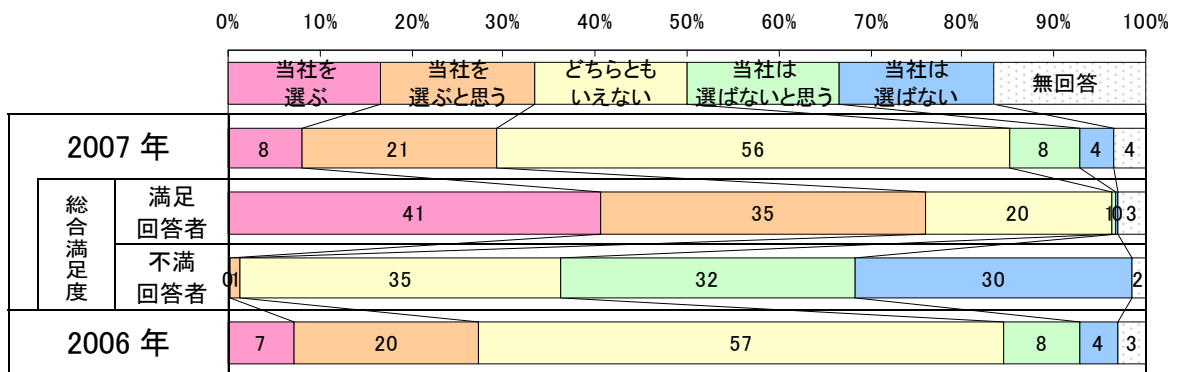


3年以内の手続き経験有無別の総合満足度 (表 5)



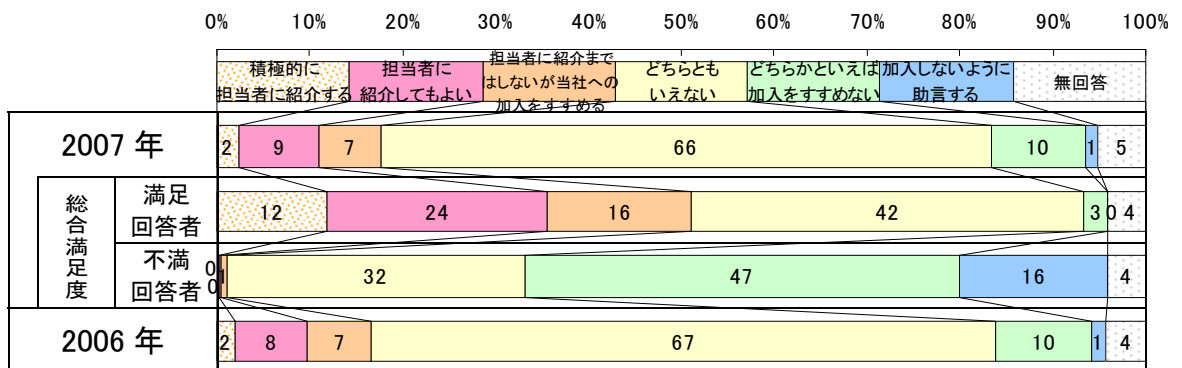
- ・ 総合満足度が高いのは、「営業担当者が加入時と同じ」場合(表 2)、「営業担当者を知っている」場合(表 3)、「営業担当者の訪問がある(「1年に1回程度以上」)場合(表 4)、「3年以内に手続きの経験がある」場合(表 5)であった。

今後の加入意向 (表 6)



- ・ 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1割強を含め、当社を選んだけただけの回答は7割弱あった(表6)。
- ・ 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6)。
- ・ 前回と比較して、「当社を選ぶ+選ぶと思う」が若干増加した(表6)。

紹介意向 (表 7)



- ・ 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8割弱あった(表7)。
- ・ 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16%あった(表7)。
- ・ 前回と比較して、「紹介する+紹介してもよい+すすめる」が若干増加した(表7)。

項目別満足度と総合満足度との相関関係 (表 8)

	0.0	0.5	1.0	
総合的に見た「営業担当者」の満足度				0.651
【新設】営業担当者の「引継ぎ」				0.688
【新設】総合的に見た「お客さまご来店窓口」の満足度				0.686
総合的に見た「コミュニケーションセンター」の満足度				0.470
総合的に見た「手続きの早さ、簡便、わかりやすさ」の満足度				0.640
保障内容と保険料				0.563
総合的に見た「本社からの情報提供(郵送資料)」の満足度				0.555
総合的に見た「ホームページ」の満足度				0.523
mapサービスの充実度				0.442
資産・財務内容(会社の健全性)				0.563
会社の運用力				0.572
会社の知名度				0.466

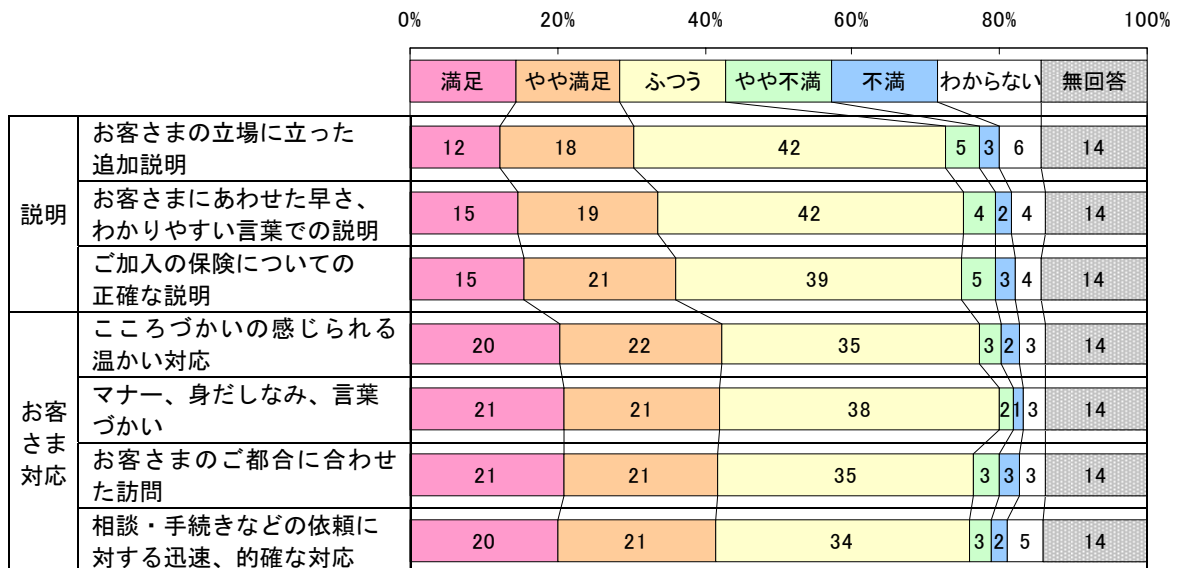
(注) 項目別満足度と総合満足度との相関係数を算出したもの

- ・ 項目別満足度では、「営業担当者」「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引き続き高かった(表 8)。
- ・ 2007年新設項目の「営業担当者の引継ぎ」「ご来店窓口」も高かった(表 8)。

## イ. 営業担当者

営業担当者に関する項目別満足度 (表 9)

		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
定期訪問	営業担当者の「定期訪問」	11	10	39	6	10	15	8
	加入の保険の「メリット、デメリット」両方の情報提供	8	14	49	8	5	6	10
情報提供	新しい商品・特約の紹介	7	11	55	4	3	10	11
	会社のサービス情報(イベント、キャンペーン、健康サービス等)の提供	7	11	54	4	2	9	13
	会社の経営情報等の提供	5	12	56	3	1	9	14
知識	FP知識・資格※	6	10	49	5	2	13	15
	お客さまのニーズを踏まえた「商品・特約の提案」	8	15	47	5	2	8	15
	給付金請求、名義変更等の「手続きについての知識」	13	19	43	3	2	6	14
	保険商品の知識	12	18	44	3	2	6	14



※生活設計、保険に関する税金、資産運用等に関する総合的アドバイスが可能な知識・資格

- ・ 「定期訪問」「メリット・デメリットの情報提供」について、「不満+やや不満」が1割強あった（表9）。
- ・ 知識項目のうち「手続知識」「商品知識」、説明関連の3項目、お客さま対応の4項目は、他の項目に比較して満足度が高かった（表9）。

### 営業担当者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】

- ・ とても親切で私の仕事の時間に合わせ、すぐに連絡がとれて満足しています。
- ・ 担当が替わったので一度お目にかかりたいと連絡あり。約束時間通りに来宅。礼儀正しく話をして、印象良く受けた。
- ・ 非常識な時間に何度も訪問してきて困りました。

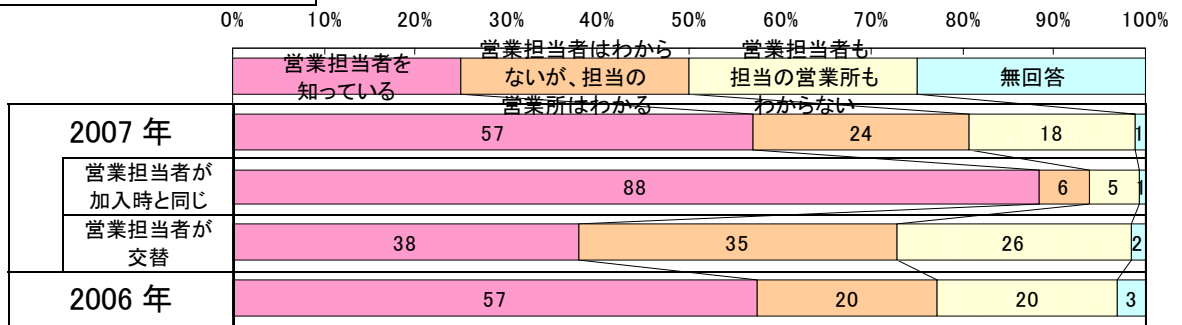
#### 【説明のわかりやすさについて】

- ・ 説明がわかりやすく、質問に対しての回答が早い。
- ・ 専門用語を並べられてもよくわからない。
- ・ 契約者のデメリットを詳しく説明してほしい。

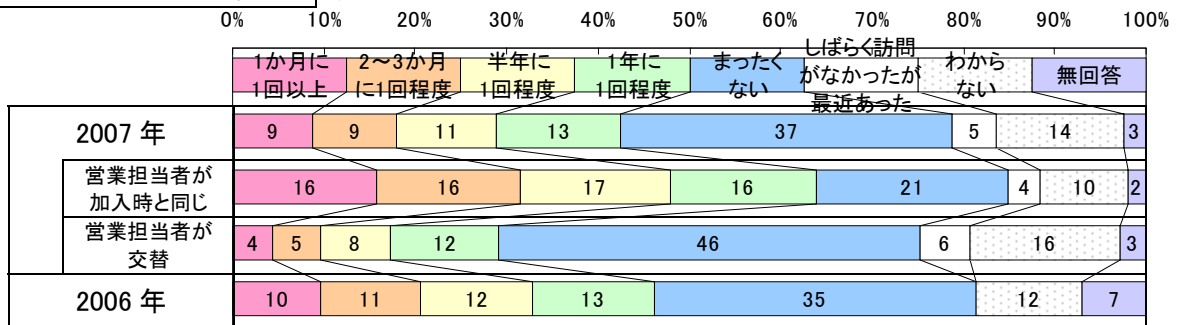
#### 【対応の的確さについて】

- ・ 何かあったら、すぐに対応してもらえるのでこれからも頼りにしています。
- ・ 前の担当の方は全く信頼のおけない方でした（書類の記入ミス、説明下手・不足 等）。

営業担当者の認知有無 (表 10)



営業担当者の訪問頻度 (表 11)



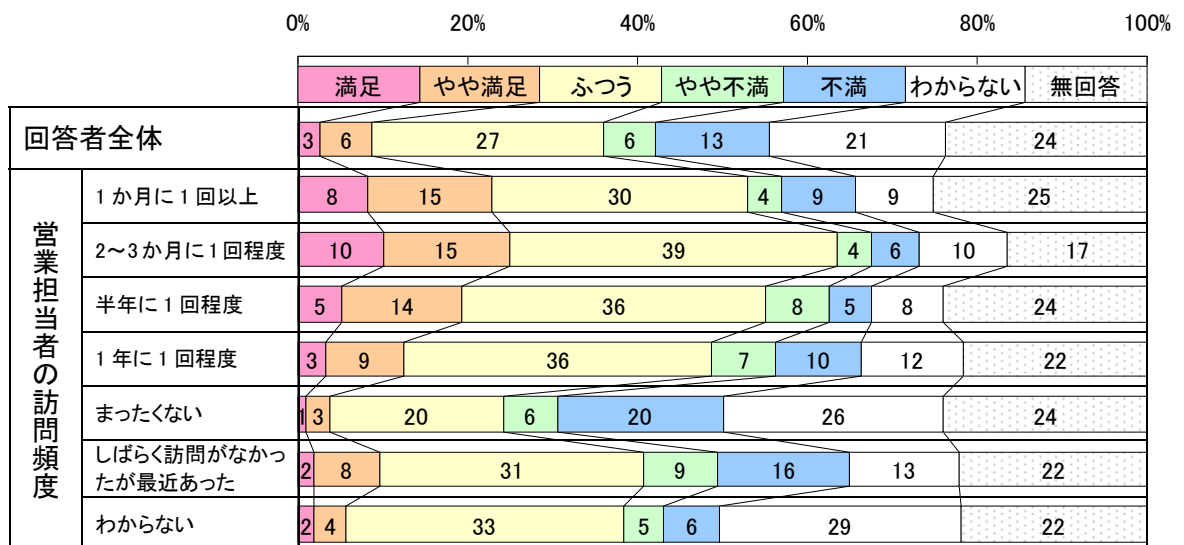
- ・ 営業担当者の認知有無は、「営業担当者を知っている」は6割弱であったが、営業担当者が交替していた場合は4割弱であった(表10)。
- ・ 営業担当者の認知有無は、前回と比較して同程度であった(表10)。
- ・ 営業担当者の訪問頻度は、「半年に1回程度」以上が3割程度であったが、営業担当者が交替していた場合は「半年に1回程度」以上は2割弱で、「まったくない+わからない」は6割強であった(表11)。
- ・ 2007年は選択肢に「しばらく訪問がなかったが最近あった」を新設したため、営業担当者の訪問頻度は、前回と比較して同程度と考えられる(表11)。

**営業担当者の訪問についてのお客さまのご意見**

- ・ 定期的に訪問していただき情報を提供していただいておりますので、助かっています。
- ・ 定期的に職場への訪問があり、普段、相談は無いが、何かあったときにいつでも相談出来るという安心感はある。
- ・ 転居をしてから担当者が誰だかわからない。連絡先がどこなのかもわからない。

## ウ. 営業担当者の引継ぎ

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 12）



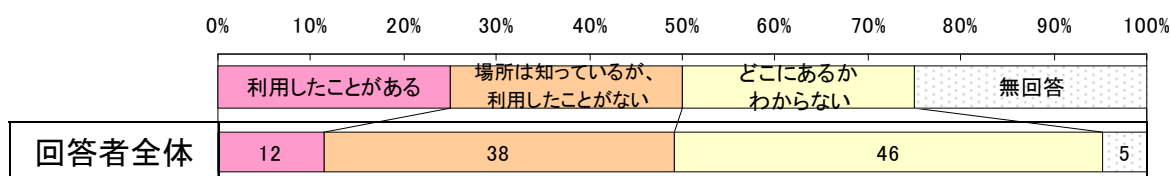
- ・ 営業担当者の引継ぎ満足度は「不満＋やや不満」が2割弱で、「ふつう」以下が5割弱であった（表 12）。
- ・ 「1か月に1回以上」「2～3か月に1回程度」など、訪問頻度が高い場合でも「不満＋やや不満」は約1割あり、訪問がまったくない場合は3割弱あった（表 12）。

### 営業担当者の引継ぎについてのお客さまのご意見

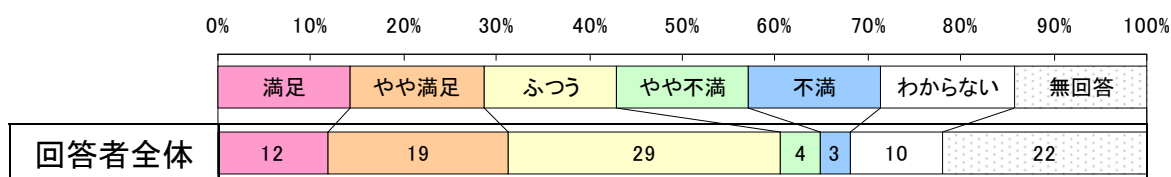
- ・ 加入時の担当者がいつの間にか替わっており、今は誰が担当なのかわからない。
- ・ 担当が替わる時には後任と一緒に引継ぎのあいさつをしてほしい。
- ・ 以前、引継ぎもないのに急に担当者という人が訪問してきて、やたらに転換を勧められた。

## エ. ご来店窓口(営業所、支社等)

お客さまご来店窓口の利用有無(3年以内)・認知状況(表13)



総合的に見たお客さまご来店窓口の満足度(表14)



- ・ 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5割弱あった(表13)。
- ・ 総合的に見たお客さまご来店窓口の満足度は「不満+やや不満」が1割弱で、「ふつう」以下が4割弱あった(表14)。

### 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】

- ・ みんな明るく笑顔であいさつしていただき、とてもうれしかった。とてもアットホーム的でよい。
- ・ 接客の対応が良く、こちらが理解するまでわかりやすく説明していただきました。
- ・ 窓口の対応が悪い。来客が少ないのに、立ったまま待たせる。

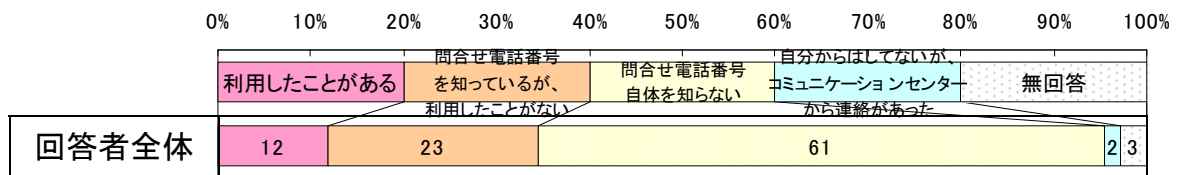
#### 【ご来店窓口自体について】

- ・ 窓口で待っている間、他の人はペチャクチャしゃべりっぱなしでした。
- ・ 1Fが駐車場で、2Fが事務所の営業所でしたが、どこから入っていいかわかりにくかった。

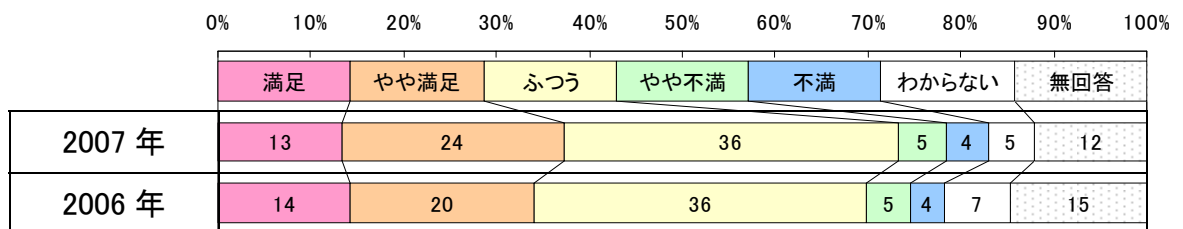


## オ. コミュニケーションセンター

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 15）



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）



※2006年の質問はコミュニケーションセンターの対応の親切さ、的確さ

- ・ 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、問合せ電話番号をご存知でない方が6割強あった(表 15)。
- ・ 総合的に見たコミュニケーションセンターの満足度は「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〕

- ・ 正しい情報で、対応してもらえるから。
- ・ 土・日しか連絡できなかったの。
- ・ 営業担当者の対応がよくなかったの。

#### 〔対応について〕

- ・ 体調を崩していたときに電話したので、ちょっとした気遣いの言葉がうれしかった。
- ・ 感じがよく、的確・スムーズで、こちらがもたついても親切な対応でした。
- ・ 淡々とお話しをされていて、わからないことを聞いたかたのに聞く気がなくなった。

#### 〔対応時間について〕

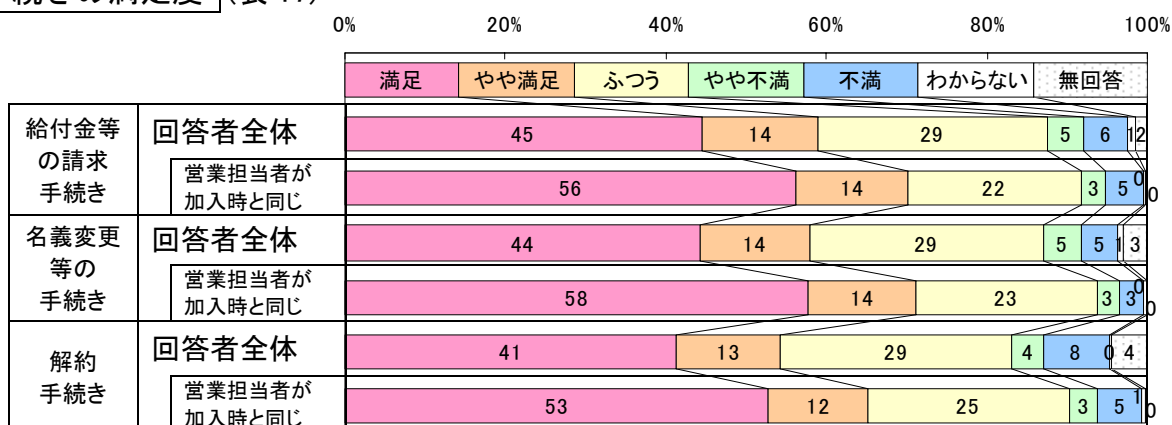
- ・ TELしても（混んでて）なかなか通じないときが結構ある。
- ・ 夜、遅い時間まで、対応してほしい。

#### 〔手続き依頼への対応について〕

- ・ 対応がていねいで営業担当への引き継ぎが的確だった。センターに連絡すれば確実にとりついでくれるという安心感がある。
- ・ 事務的に給付金請求の用紙がほしかったからコミュニケーションセンターにTELしたのに、結局担当者にまわされたので意味がなかった。

## カ. 各種手続き

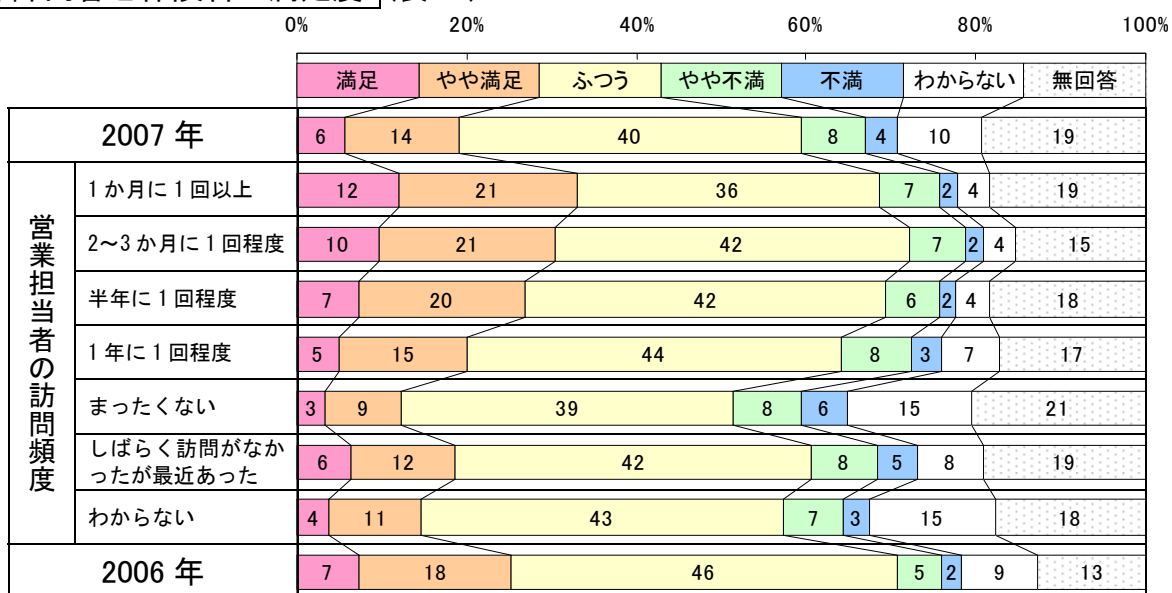
手続きの満足度 (表 17)



- ・ 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17)。
- ・ 手続きを担当した営業担当者が、ご加入時と同じ場合では、「不満+やや不満」が6~8%、「ふつう」以下が3割程度で、満足度は相対的に高かった(表17)。

## キ. 保障内容と保険料

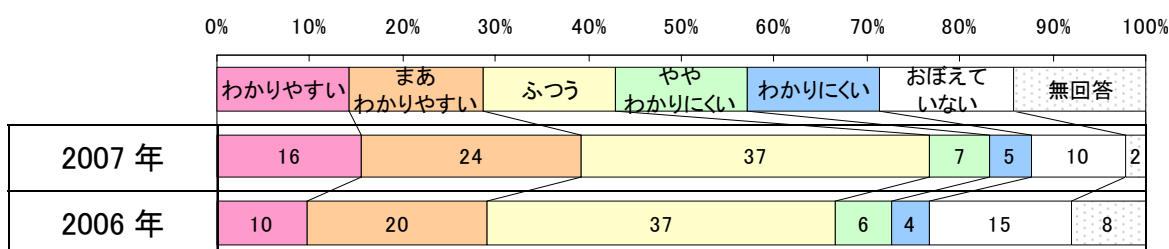
保障内容と保険料の満足度 (表 18)



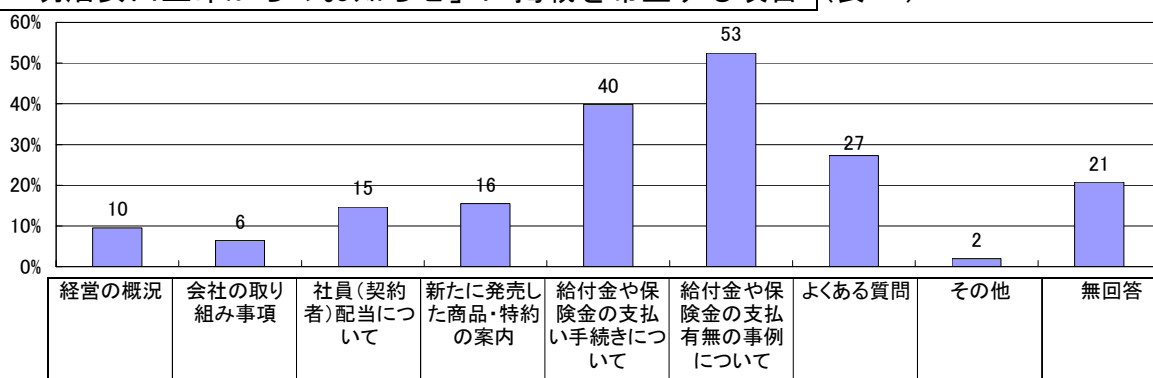
- ・ 保障内容と保険料の満足度は「不満+やや不満」が1割強で、「ふつう」以下が5割強あった(表18)。
- ・ 保障内容に関する営業担当者の説明有無が保障内容についての理解・満足度に影響を与えており、訪問がまったくない場合には「不満+やや不満」が1割強あり、「わからない」も2割弱あった(表18)。

## ク. 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 19)



「明治安田生命からのお知らせ」に掲載を希望する項目 (表 20)



- ・ 毎年1回(2007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「わかりにくい+ややわかりにくい」が1割強で、「ふつう」以下が5割弱あった(表 19)。
- ・ 「明治安田生命からのお知らせ」への掲載希望が多かった項目は「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」であった(表 20)。

### 「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〕

- ・ 自分が契約している保険がどういうときに支払われないかを知りたい。
- ・ 事例として入院などの給付金が支払われる場合、支払われない場合。
- ・ 配当根拠に関する説明が足りない。
- ・ よくある質問を少しでも多く記載してもらいたい。参考になります。

#### 〔わかりやすさ、読みやすさ〕

- ・ まだまだ内容について、専門的用語があり、一般客にはわかりづらい。
- ・ 文章を読むより、図やイラストを使って一目でわかるように。
- ・ 字を大きくして下さい。

#### 〔書類自体について〕

- ・ 1年に1回でも契約内容について思い出せてよいと思います。
- ・ どれが重要でどれがそうでないのかわからない。ただのDMと区別がつかない。

## (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、新規加入、給付金請求、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」（2006年は「満足+どちらかといえば満足」）が減少しました。これは、ご加入時に契約内容を十分にご理解していただくため、より多くの項目をご説明するようになったことが、逆にお客さまに手続きが煩雑と受け止められたのではないかと考えられます。

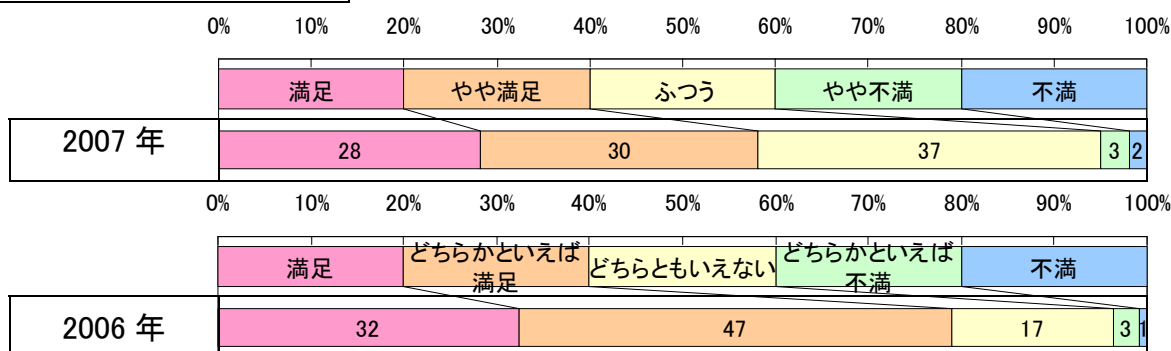
### ●実施要領・回答者のプロフィール

実施方法	・ 郵送法によるアンケート調査																
調査対象	・ 2007年10月に生命保険にご加入されたお客さま																
調査時期	・ 2007年12月～2008年1月																
送付・回収	・ 送付数 5,000                      ・ 回収数 953																
主な調査項目	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. 保険商品・保障内容の満足度 オ. 営業担当者の態度・マナー、知識																
性別	男性：45%、女性：54%、無回答1%																
年齢構成	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢層</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代以下</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	年齢層	人数	20代以下	16	30代	31	40代	24	50代	17	60代	10	70代以上	1	無回答	1
年齢層	人数																
20代以下	16																
30代	31																
40代	24																
50代	17																
60代	10																
70代以上	1																
無回答	1																

## ●調査結果

### ア. 加入手続き全体の満足度

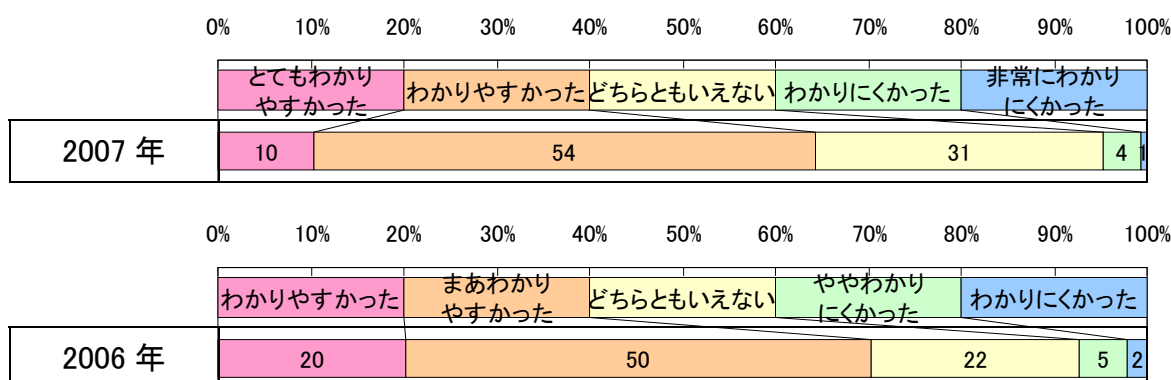
加入手続き全体の満足度 (表 21)



- ・ 加入手続き全体の満足度は「満足＋やや満足」とする回答は6割弱にとどまり、「不満＋やや不満」の5%を含めて、「ふつう」以下が4割強あった(表 21)。
- ・ 前回と比較して、「満足＋やや満足」(2006年は「満足＋どちらかといえば満足」)が減少した(表 21)。

### イ. 「生命保険設計書・パンフレット」のわかりやすさ

「保険設計書・パンフレット」のわかりやすさ (表 22)



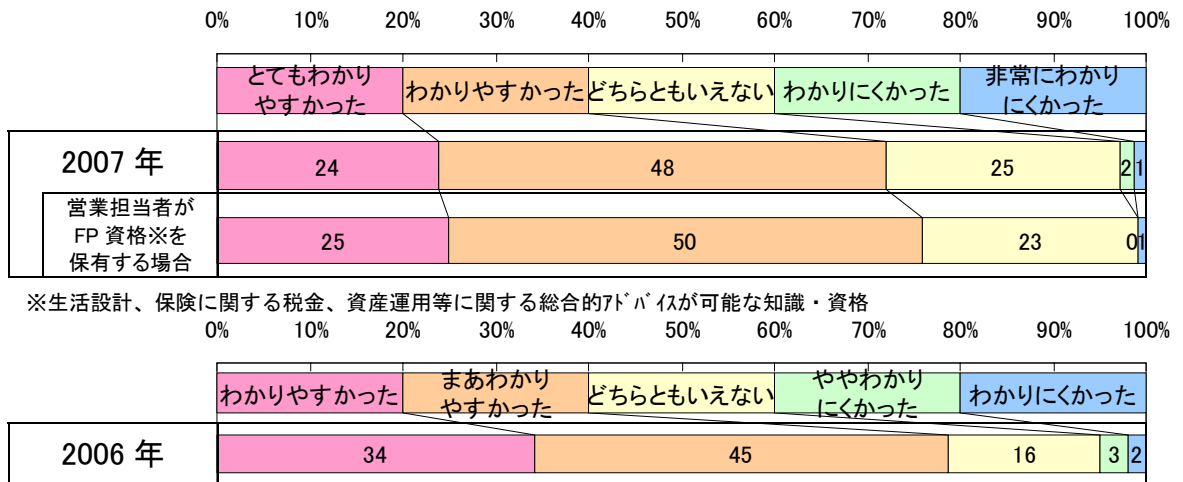
- ・ 保険のしくみや保障内容等を記載した「生命保険設計書・パンフレット(契約概要)」については「とてもわかりやすかった＋わかりやすかった」との回答が6割強であったが、「非常にわかりにくかった＋わかりにくかった」の5%を含め、「どちらともいえない」以下が4割弱あった(表 22)。
- ・ 前回と比較して、「とてもわかりやすかった＋わかりやすかった」(2006年は「わかりやすかった＋まあわかりやすかった」)は減少した(表 22)。

#### 「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

- ・ 特に重要で知っておいた方がよいと思われることが、大きな字、図などで書かれていて見やすかった。
- ・ アカウントという言葉が設計書をわかりにくくしている気がする。

ウ.「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」の説明のわかりやすさ (表 23)



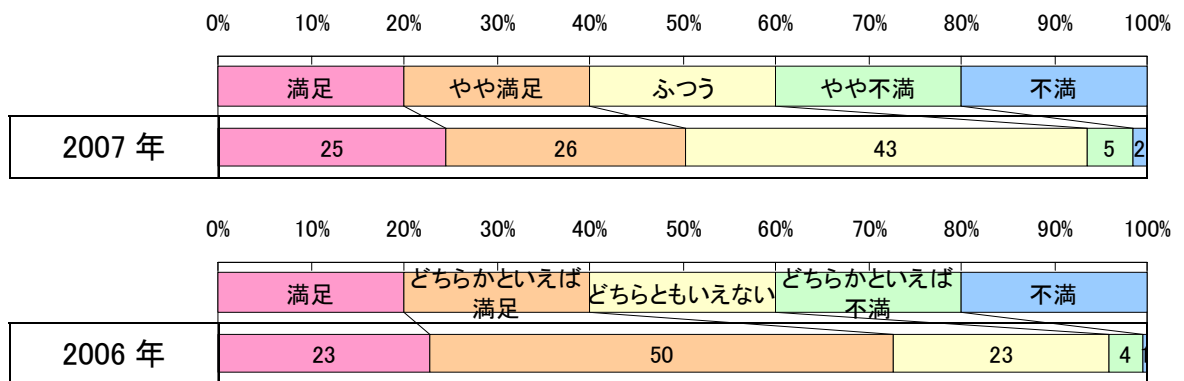
- ・ 営業担当者による「生命保険設計書・パンフレット」についての説明は「とてもわかりやすかった+わかりやすかった」との回答が7割強あった。一方で「非常にわかりにくかった+わかりにくかった」の3%を含め、「どちらともいえない」以下が3割弱あった(表 23)。
- ・ 営業担当者がファイナンシャル・プランナー(FP)資格を保有している場合は「わかりにくかった」とする回答は1%で、8割弱は「とてもわかりやすかった+わかりやすかった」であった(表 23)。
- ・ 前回と比較して、「とてもわかりやすかった+わかりやすかった」(2006年は「わかりやすかった+まあわかりやすかった」)が減少した(表 23)。

「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

- ・ こちらの質問にも、一つ一つ丁寧に説明してくれた。
- ・ こちらの立場にたって説明してくれたのでわかりやすかった。
- ・ わからないことも調べてからの回答が迅速。
- ・ 要点良くお話ししていただいておりますが、細かいこと(不利な点等)に関してもう少し説明がほしいと思いました。

## エ. 保険商品・保障内容の満足度

保険商品・保障内容の満足度 (表 24)



- ・ 保険商品・保障内容については「満足＋やや満足」との回答が5割強であったが、「不満＋やや不満」の7%を含め、「ふつう」以下が5割あった(表 24)。
- ・ 前回と比較して、「満足＋やや満足」(2006年は「満足＋どちらかといえば満足」)が減少した(表 24)。

### 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〕

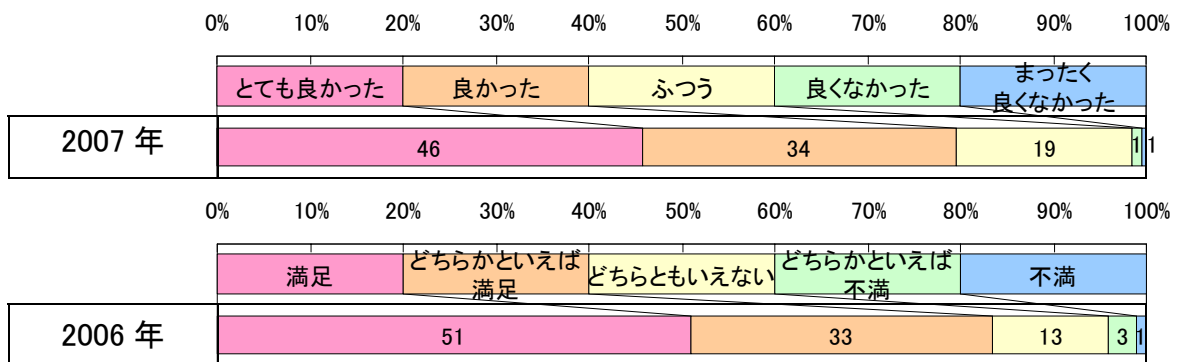
- ・ 一番気になっていた点(働けなくなったときの保障)が今回の保険でカバーできて安心しました。1年たったから見直しができるということも良いです。
- ・ 女性特約を10年以上前にかけた保険から変えました。内容が格段に上がっていると思います。
- ・ がん保険など、再発した場合に保障されるのが、安心して良いと思った。

#### 〔提案方法について〕

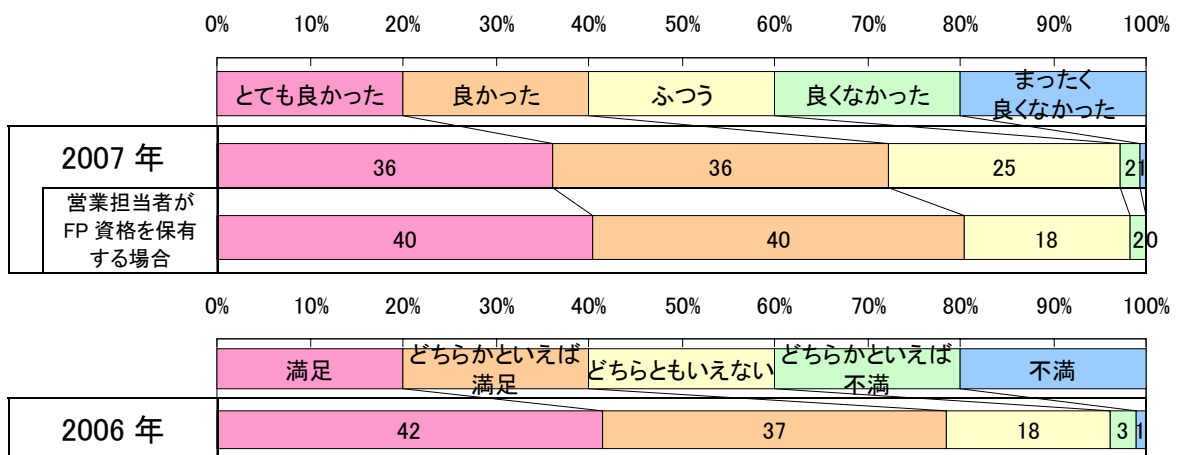
- ・ 無理強いがなく、ライフプランを考えたものを案内してくれる。
- ・ どの特約をつけるとどれだけ保険料があがるか、希望の金額にするために、どのようにプランを組めば可能かなど、数種のケースを提案してくださった。
- ・ 今後のことも考えて、自分に今一番何が合っているか教えていただきました。
- ・ 家族構成や年齢を考慮し、家族になった感じに気さくに話してくれた。

オ. 営業担当者の態度・マナー、知識

営業担当者の態度・マナー (表 25)



営業担当者の知識 (表 26)



- ・ 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8割であったが「ふつう」以下が約2割あった(表 25)。
- ・ 知識については「とても良かった＋良かった」が7割強であったが「ふつう」以下が3割弱あった(表 26)。
- ・ 営業担当者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「良くなかった」とする回答は2%で、8割が「とても良かった＋良かった」であった(表 26)。
- ・ 前回と比較して、態度・マナー、知識とも、「とても良かった＋良かった」(2006年は「満足＋どちらかといえば満足」)が減少した(表 25、26)。



## ②給付金請求・名義変更・解約手続きに関する満足度調査

給付金請求手続き、名義変更手続き、解約手続きの満足度調査では、前回と比較して、手続きの満足度の「満足+やや満足」が増加し、「不満+やや不満」は減少しました。

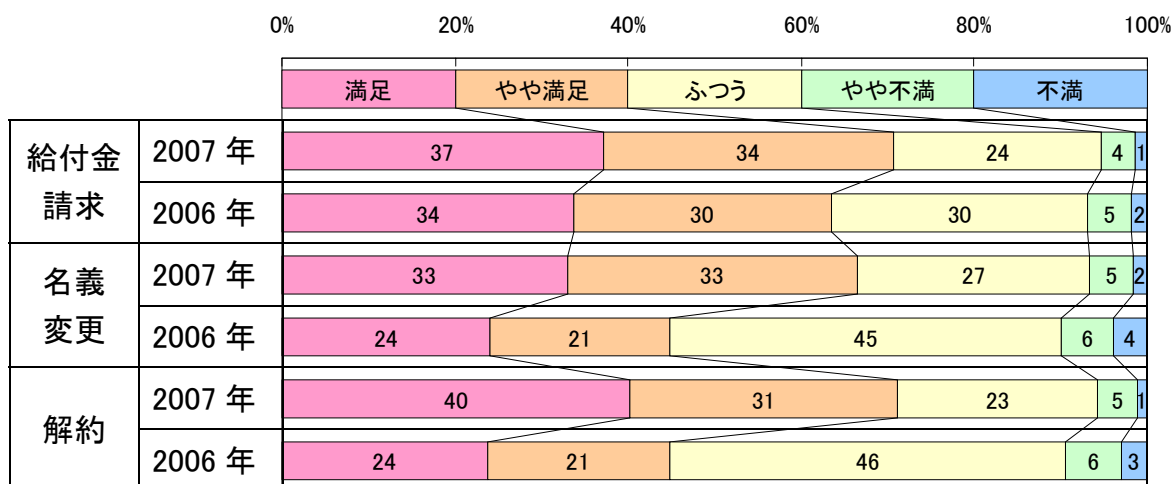
### ●実施要領・回答者のプロフィール

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	2007年9～10月にお手続きをされたお客さま																																		
調査時期	2007年12月～2008年1月																																		
送付数	15,000	5,000	5,000																																
回収数	5,150	1,709	1,229																																
主な調査項目	ア. 手続き全体の満足度 イ. 手続書類を請求する際の連絡先および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（営業担当者が持参、郵送等） オ. 営業担当者の態度・マナー、説明のわかりやすさ カ. 手続き説明書類・請求書の記入しやすさ																																		
性別	男性：55% 女性：42% 無回答：3%	男性：47% 女性：51% 無回答：2%	男性：51% 女性：47% 無回答：2%																																
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>5</td> <td>17</td> <td>16</td> <td>20</td> <td>24</td> <td>16</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>名義変更</td> <td>13</td> <td>32</td> <td>19</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>7</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>解約</td> <td>7</td> <td>25</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>15</td> <td>4</td> <td>2</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	5	17	16	20	24	16	2	名義変更	13	32	19	15	12	7	2	解約	7	25	23	24	15	4	2
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	5	17	16	20	24	16	2																												
名義変更	13	32	19	15	12	7	2																												
解約	7	25	23	24	15	4	2																												

●調査結果

ア. 手続き全体の満足度

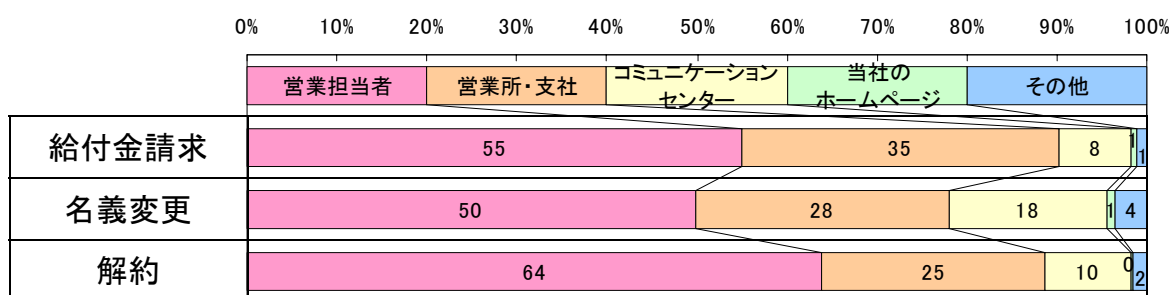
手続き全体の満足度 (表 27)



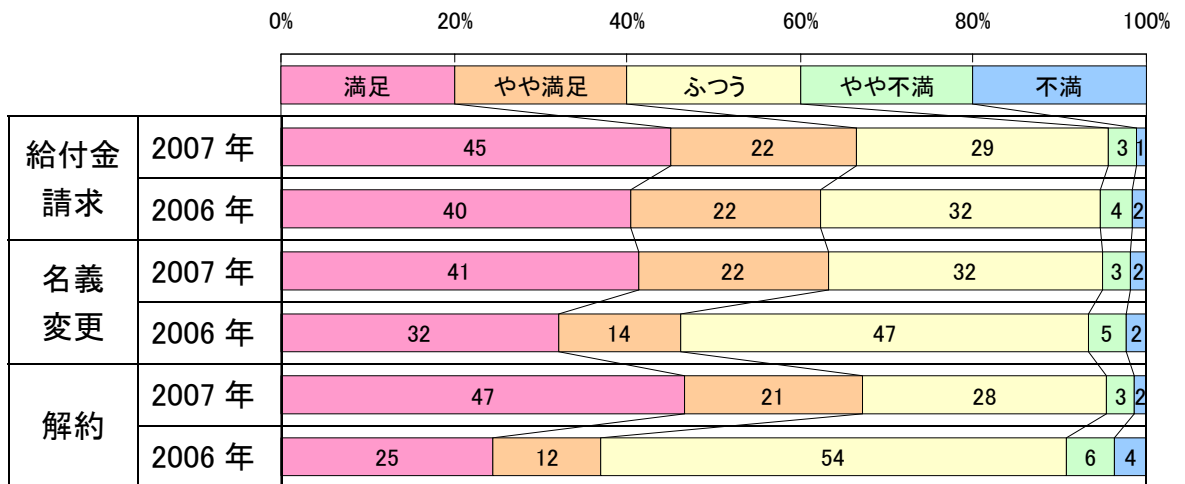
- ・ 各手続きとも、手続き全体としては「満足+やや満足」とする回答は約7割で、「ふつう」が2~3割、「不満+やや不満」は1割弱あった(表27)。
- ・ 前回と比較して、各手続きとも「満足+やや満足」が増加した(表27)。

イ. 手続き書類を請求する際の連絡先および連絡先のわかりやすさ

連絡先 (表 28)



連絡先のわかりやすさ (表 29)



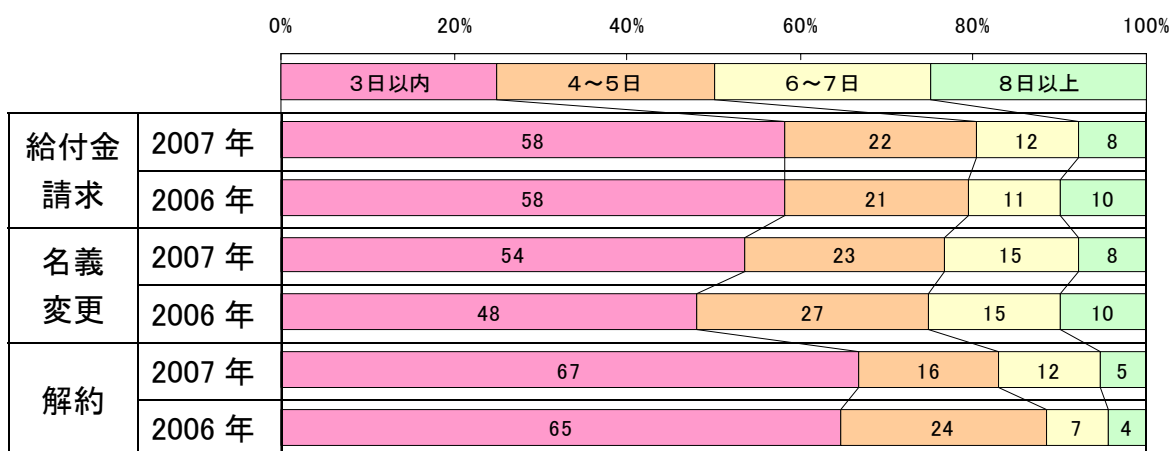
- ・ 手続書類請求時の連絡先は「営業担当者」がもっとも多く、5~6割強であった(表 28)。
- ・ 前回と比較して、各手続きとも、連絡先について、わかりやすかった(「満足+やや満足」とする回答が増加したものの、わかりにくかった(「不満+やや不満」とする回答も引き続き約5%あった(表 29)。

**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**

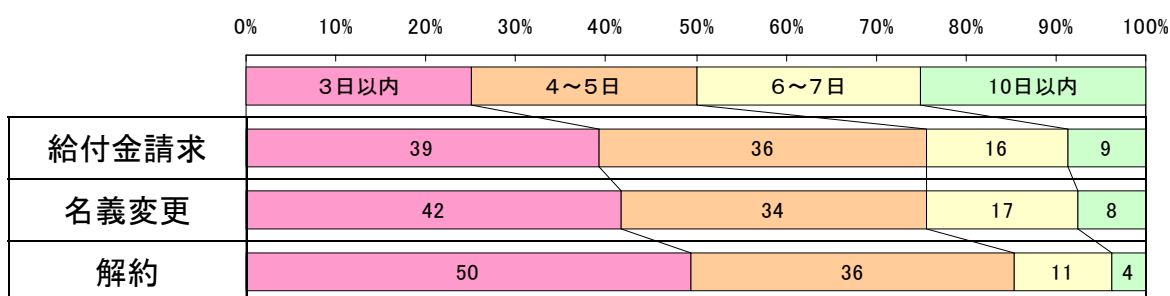
- ・ 営業担当者の名刺を見てTELしたが、電話番号がちがっていた。その営業所はなくなっていた。
- ・ 今回、コールセンターに電話した後、担当者とすぐに連絡が取れ、迅速な対応であった。
- ・ 結婚による改姓なのだから届出印の変更や受取人の変更があるかもしれないことは想像がつくはずなのに、聞かれたことにしか答えてくれなかったのも、必要書類が足りなかった。

ウ. 書類を請求してから受け取るまでにかかった日数

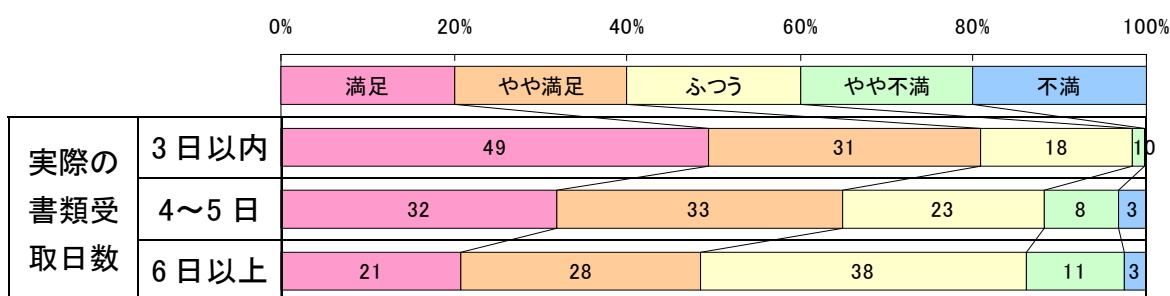
書類受取りまでの日数 (表 30)



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 31)



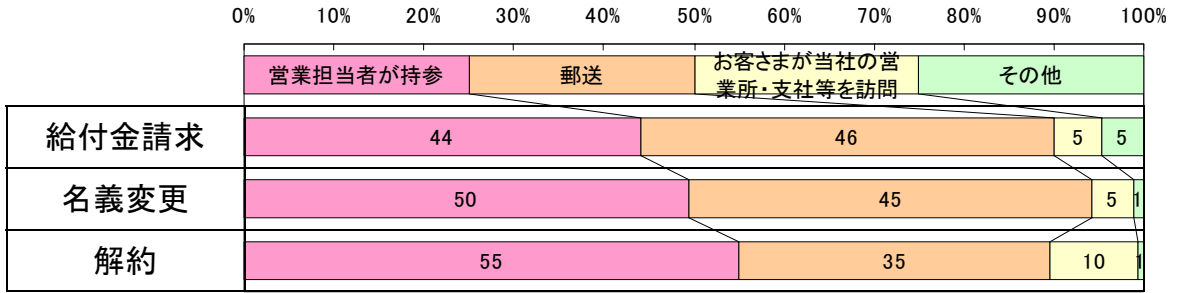
解約手続きの書類受取り日数別手続き全体の満足度 (表 32)



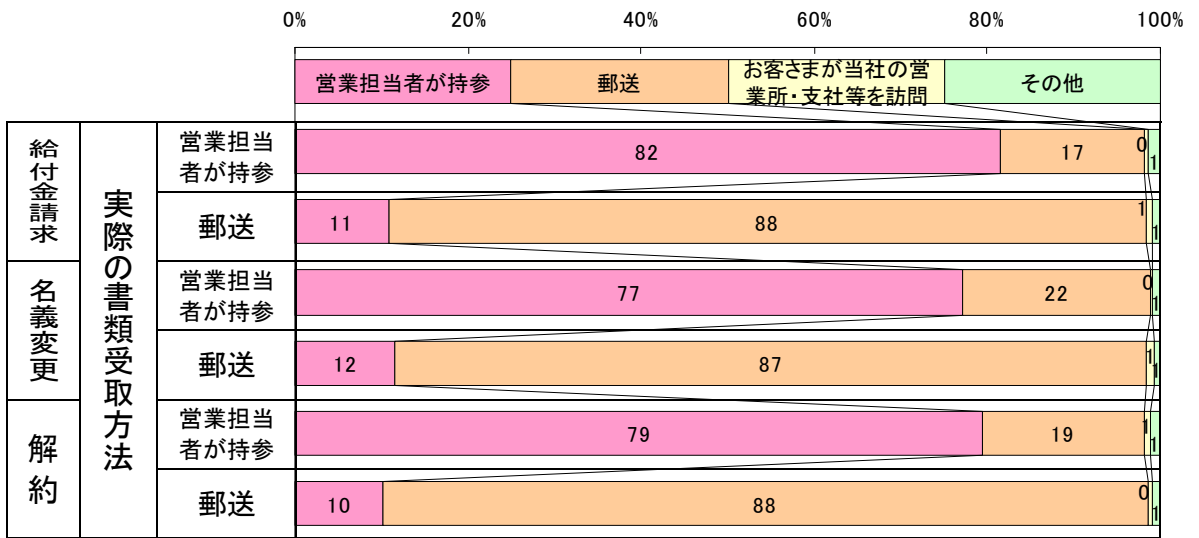
- ・ 書類を請求してから受け取るまでの日数は「4日以上」が3~5割あった(表 30)。
- ・ 前回と比較して、名義変更と解約で「3日以内」が増加した(表 30)。
- ・ 受け取るまでの実際の日数が4日以上であった方も「3日以内」の希望が4~5割あった(表 31)。
- ・ 解約手続きの場合は、書類を受け取るまでの日数が「4~5日」以上になると、手続き全体について「不満+やや不満」とする回答が目立って増えた(表 32)。

エ. 書類を受け取った方法(営業担当者が持参、郵送等)

実際の書類受取方法 (表 33)

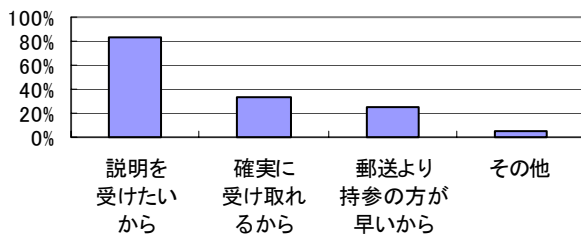


望ましい書類受取方法 (実際の書類受取方法別) (表 34)

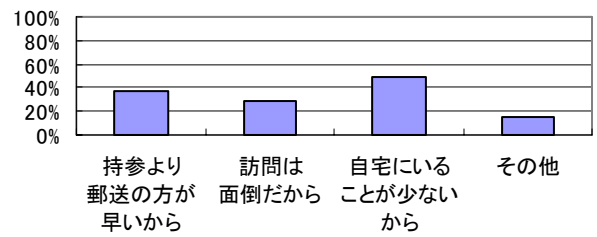


給付金請求手続きの書類受取方法の希望理由 (表 35)

【「営業担当者が持参」の希望理由】



【「郵送」の希望理由】



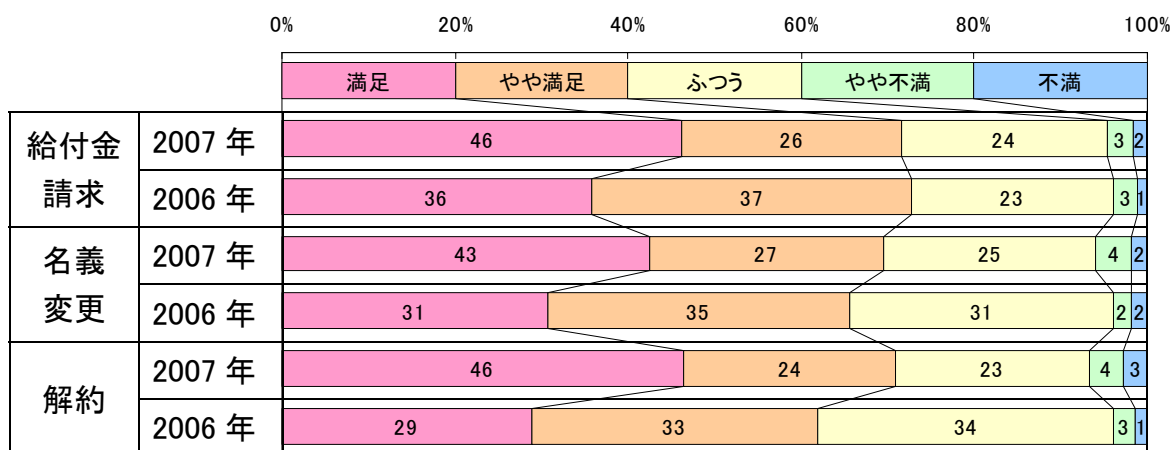
- ・ 手続書類の受取方法は、各手続きとも「営業担当者が持参」が約 5 割であった (表 33)。
- ・ 望ましい受取方法は実際の受取方法と一致していることが多いが、1~2 割は希望以外の方法で受け取っている (表 34)。
- ・ 給付金請求手続きの場合は、書類の受取方法として「営業担当者が持参」を希望する理由は「説明を受けたいから」が多く、「郵送」を希望する理由は「自宅にすることが少ないから」「持参より郵送の方が早いから」が多い (表 35)。

### 書類受取方法についてのお客さまのご意見

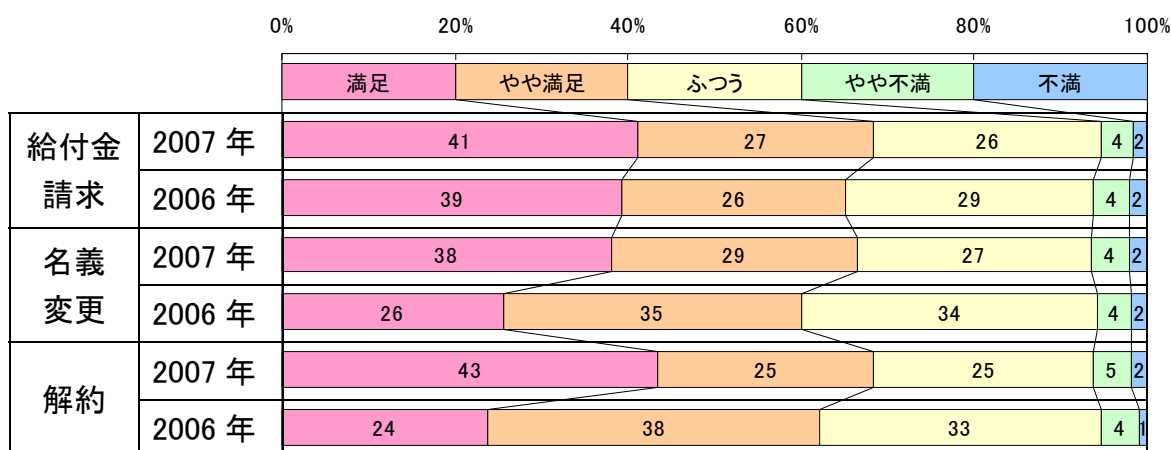
- ・ 担当者が持参してくれて、記入の仕方など、懇切ていねいに説明してくれたので助かった。
- ・ 持参だとその時間に家にいないといけないから郵送を希望。

### オ. 営業担当者の態度・マナー、説明のわかりやすさ

営業担当者の態度・マナー (表 36)



営業担当者の説明のわかりやすさ (表 37)



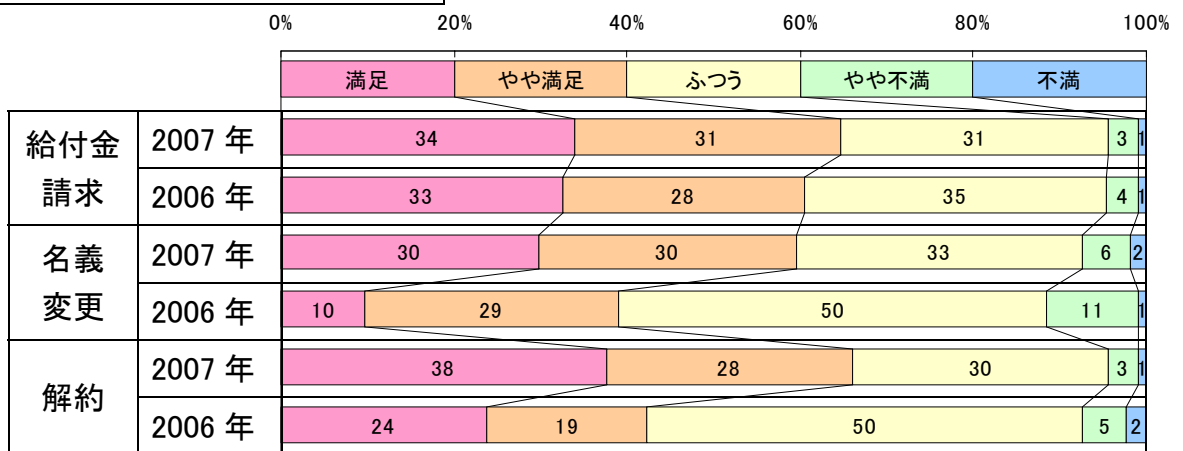
- ・ 営業担当者の態度・マナーについては「満足＋やや満足」が約 7 割であったが「不満＋やや不満」とする回答が 5～7%あった(表 36)。
- ・ 説明のわかりやすさについては「満足＋やや満足」が 7 割弱であったが「不満＋やや不満」とする回答が 6～7%あった(表 37)。
- ・ 前回と比較して、各手続きとも、態度・マナー、説明のわかりやすさについて、「満足」が増加した(表 36、37)。

### 営業担当者についてのお客さまのご意見

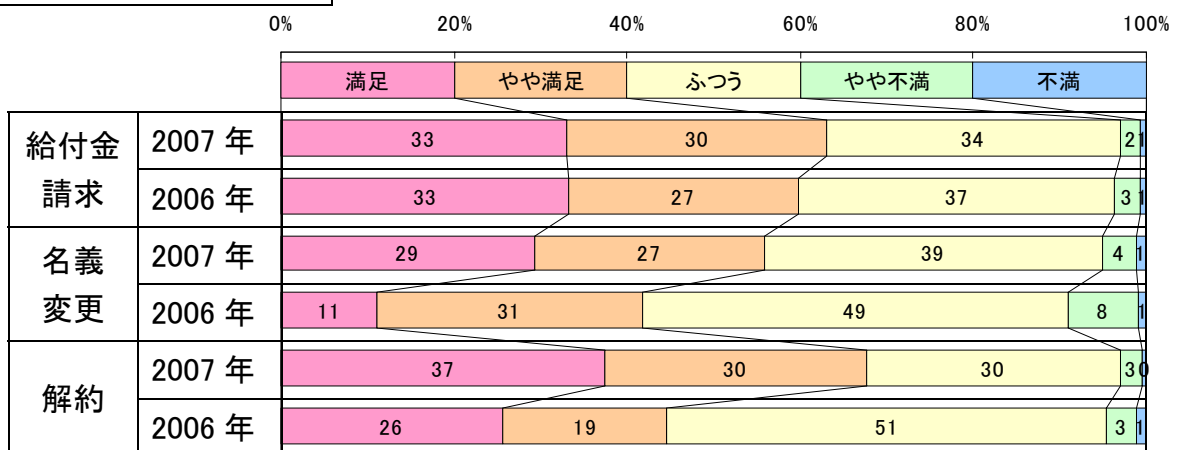
- ・まず御見舞を言われたのが心に残った。事務的になりやすい中、誠意を感じた。
- ・事こまかく質問されましたが、なぜ必要かも説明があったので、とてもよくわかりました。
- ・解約で「長い間、ありがとうございました」と対応され感謝しています。
- ・「書類が到着しました」というご丁寧な連絡をいただき、安心しました。
- ・わからないので同じ質問をしたら、「だからお話したとおり」という言いかたをされたので、この人と話をしてもダメだと思った。

### カ. 手続き説明書類・記入方法のわかりやすさ

手続き説明書類のわかりやすさ (表 38)

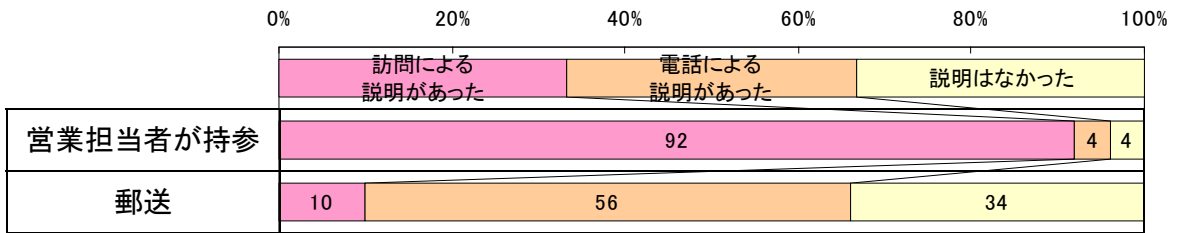


請求書の記入しやすさ (表 39)

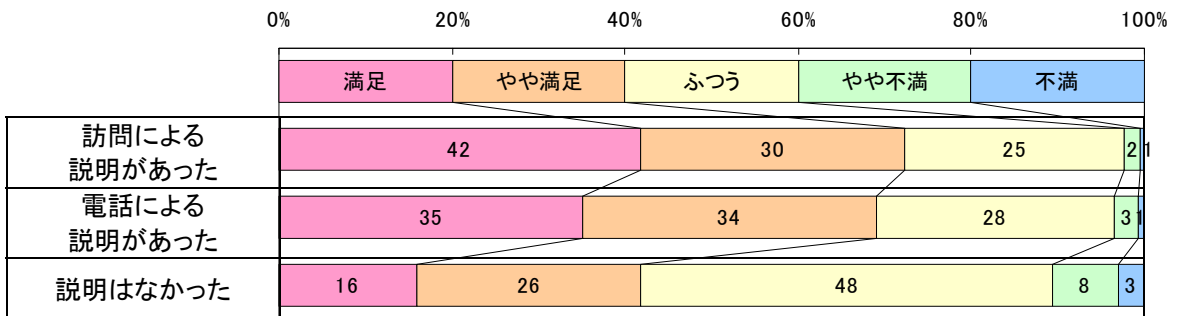


- ・ 手続き全般を説明した書類とご記入いただく書類の記入しやすさについては「満足+やや満足」は6~7割であり、「不満+やや不満」とする回答が3%~8%あった(表 38、39)。
- ・ 前回と比較して、各手続きとも「満足+やや満足」が増加した(表 38、39)。

給付金請求手続きに関する説明の有無 (表 40)



給付金請求手続きに関する説明の有無別 手続き説明書類のわかりやすさ (表 41)



- ・ 給付金請求手続きでは、「持参」の場合、手続きに関する「説明はなかった」は4%だが、「郵送」の場合は「説明はなかった」が3割強あった(表 40)。
- ・ 給付金請求手続きでは、「説明はなかった」場合、手続き説明書類のわかりやすさについて、わかりにくかった(「不満+やや不満」とする回答が1割強あった(表 41))。

## 書類についてのお客さまのご意見

### [対応者のサポート]

- ・ 営業担当者の説明を受けながらなので、記入等たやすく済んだ。
- ・ マーカーでマーキングされていたので、わかりやすかった。
- ・ 記入のしかたを丁寧に、手書きのメモで書かれていたのでとてもわかりやすかった。

### [記入する名前・使用する印鑑・必要書類]

- ・ 改姓後印鑑か旧姓印鑑のどちらを押したら良いか非常にわかりにくい。
- ・ 自分に必要のない書類まで記載してあると、とてもややこしい。

### [書類自体について]

- ・ 「必要書類名」と「説明文」の字の大きさなどがさして変わらず、文字数も多いので見落としした。大切なところが目立たない。細かすぎて読みにくい。
- ・ 文字が小さい。「ただし」で始まる文章は字体を変えるなどして、見やすくしてほしい。



### (3) 「第3回法人顧客アンケート」結果

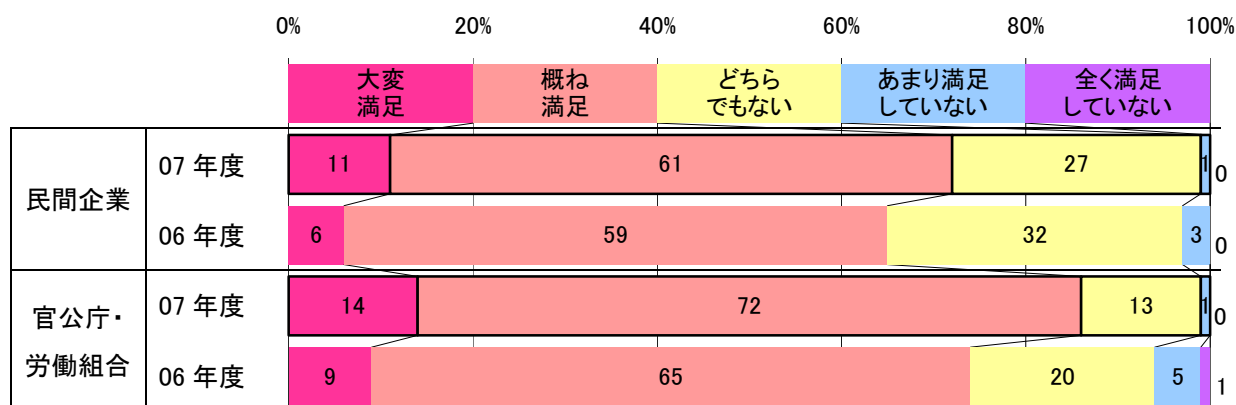
#### ●実施要領・回答団体のプロフィール

実施方法	・当社法人営業担当がお客さま団体の窓口ご担当者に配布、郵送にて回収																
調査対象	・保険取引のある民間企業および官公庁・労働組合																
調査時期	・2008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>764</td> <td>454</td> <td>59.4%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合等</td> <td>193</td> <td>150</td> <td>77.7%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>957</td> <td>604</td> <td>63.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※配布対象団体のうち、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民間企業については約7割、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	764	454	59.4%	官公庁・労働組合等	193	150	77.7%	合計	957	604	63.1%
	配布数	回答数	回答率														
民間企業	764	454	59.4%														
官公庁・労働組合等	193	150	77.7%														
合計	957	604	63.1%														
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主な調査項目は以下のとおり</li> <li>ア. 総合評価</li> <li>イ. 個別項目別評価</li> <li>ウ. 当社法人営業および法人営業担当者に対するご意見</li> </ul>																
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> </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

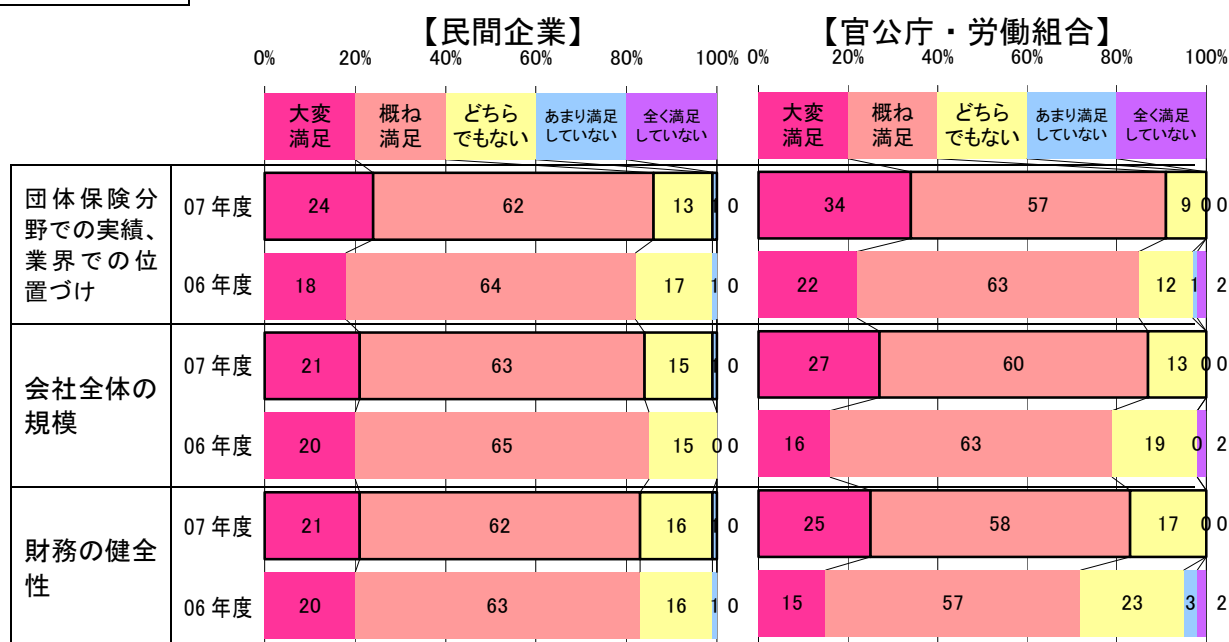
- ・「大変満足＋概ね満足」が民間企業では72%、官公庁・労働組合では86%と、前回（2006年5～6月実施）調査（民間企業65%、官公庁・労働組合74%）を大きく上回った。



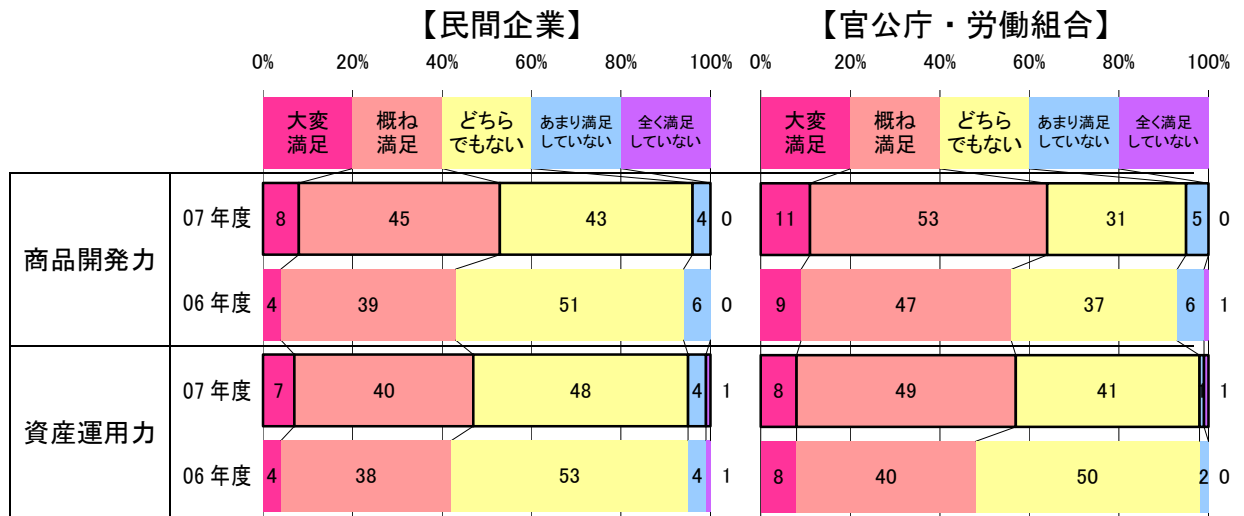
### イ. 個別項目別評価

- ・ほぼすべての項目にわたって満足度が向上した。
- ・とくに、「規模・健全性」については、いずれも「大変満足＋概ね満足」との回答が8割以上あった。
- ・相対的に評価が低かったのは「商品・運用」「事務手続き」「総合的なサービス対応」についてであり、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「あまり・全く満足していない」との回答が1割を超えた。

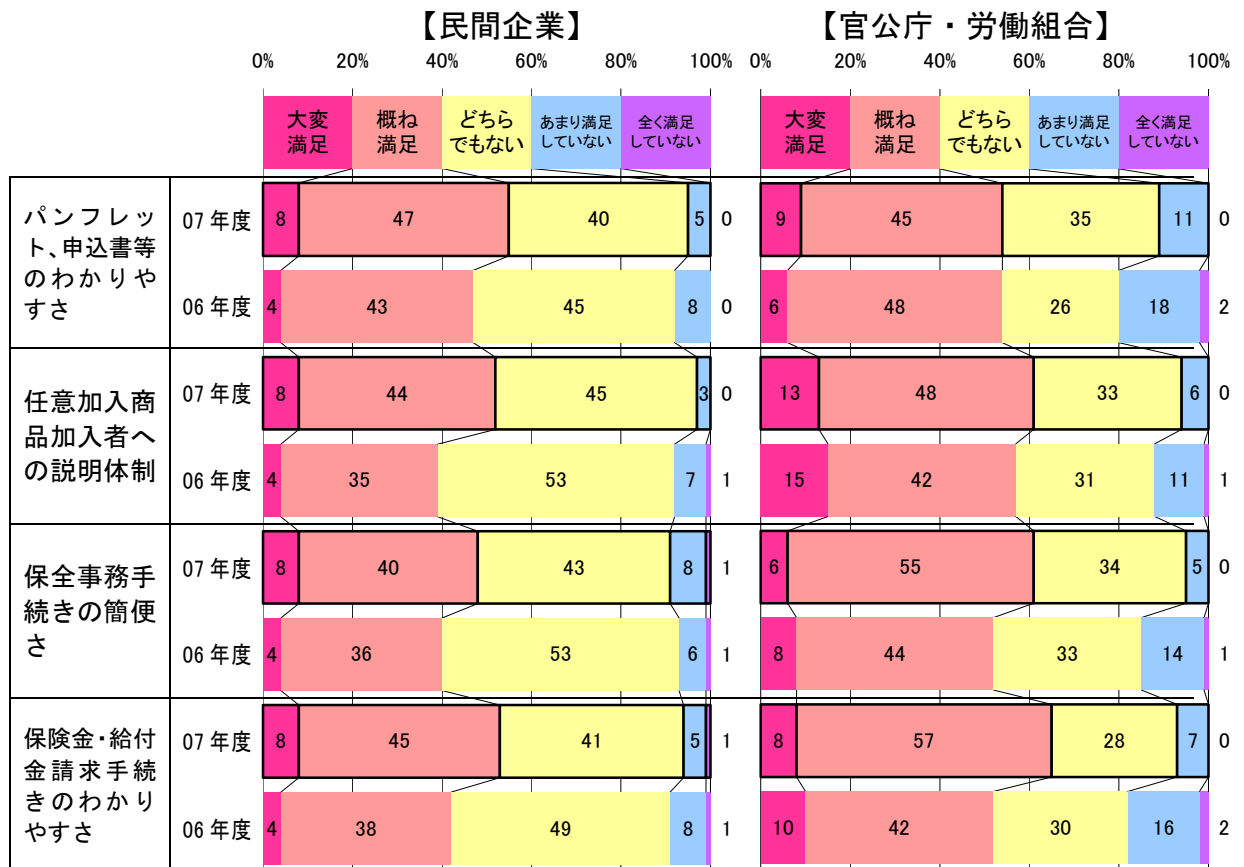
### 規模・健全性



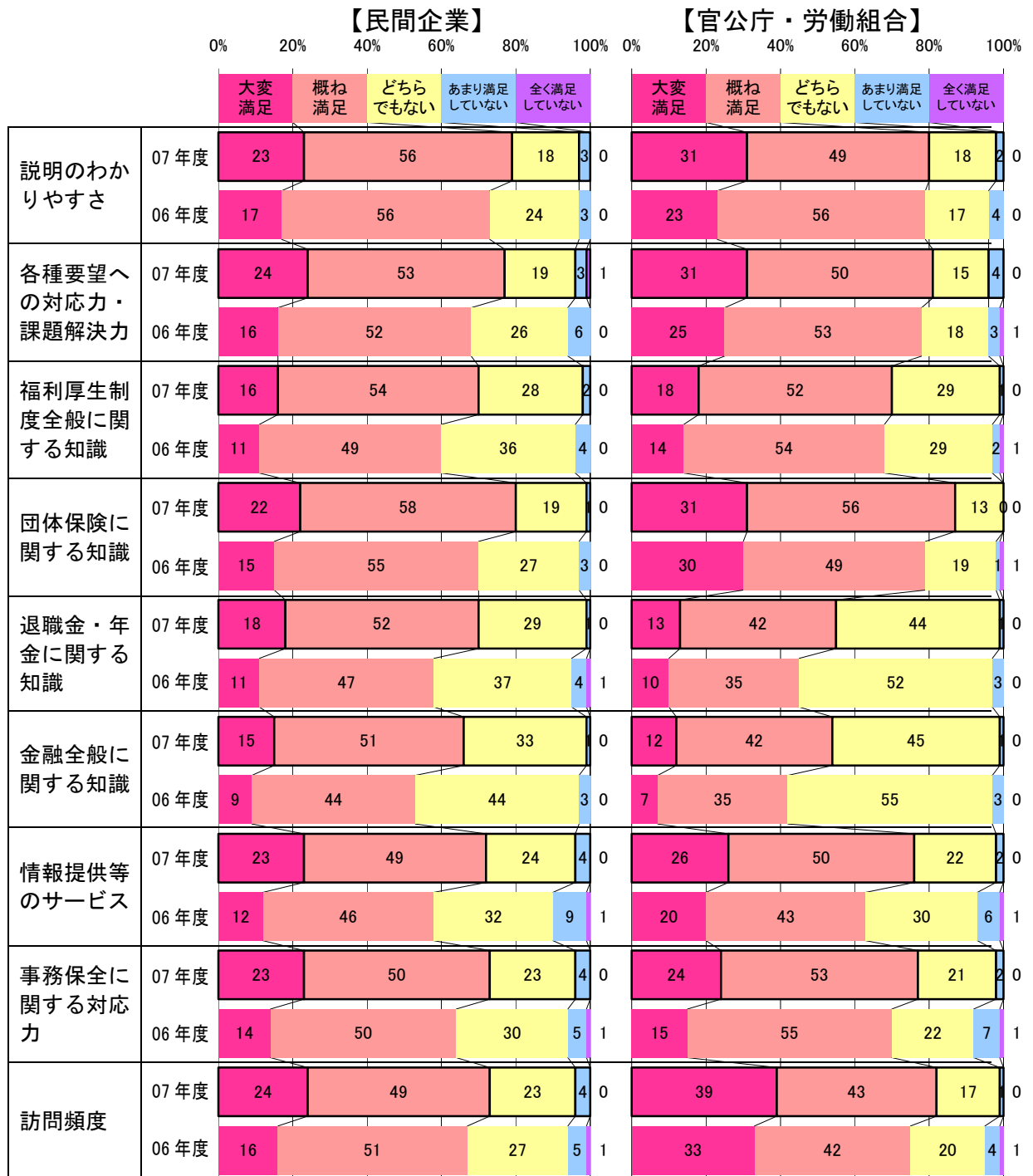
商品・運用



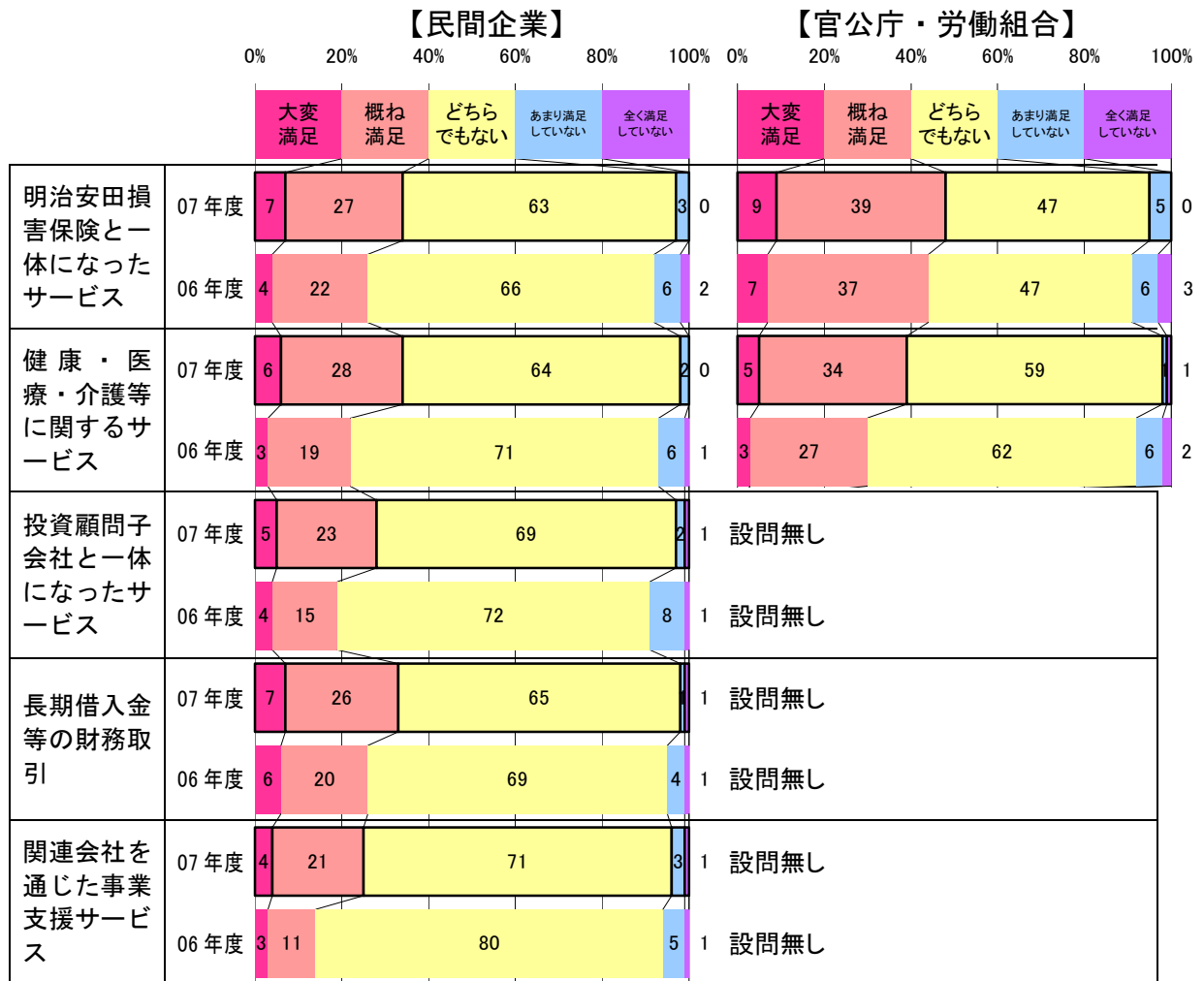
事務手続き



法人営業担当者

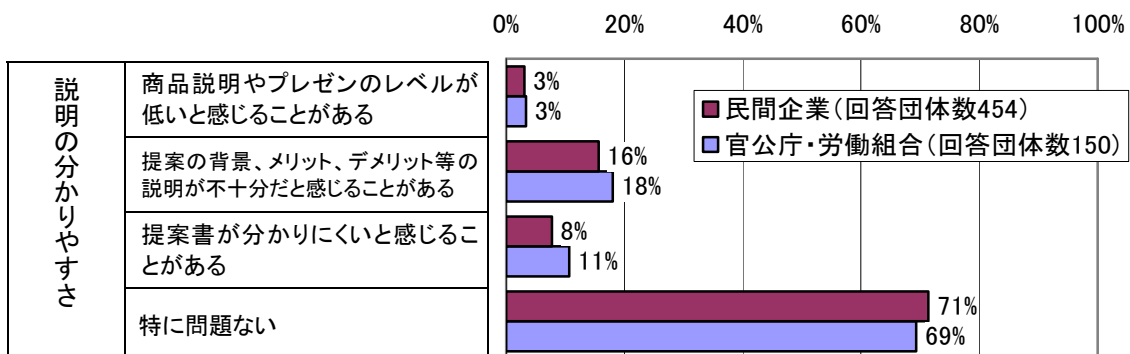


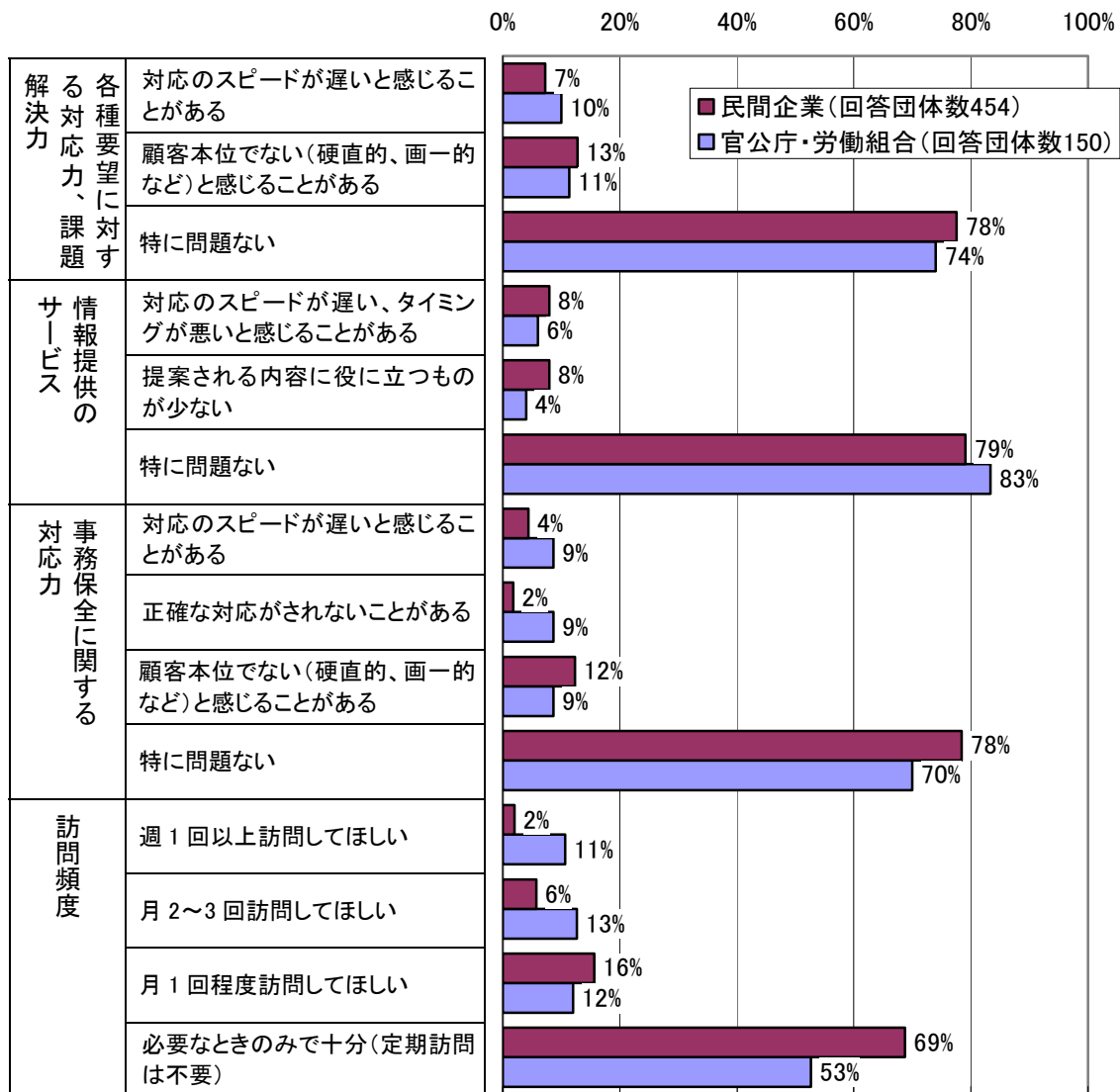
総合的なサービス対応



ウ. 当社法人営業および法人営業担当者に対するご意見

- ・各個別項目について「特に問題ない」というご意見が多数を占めるものの、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」というご意見および、各種要望・課題等に関する対応が顧客本位でないというご意見が相対的に多かった。





(※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

- ・全ての保険会社に言えることだが、独自性が感じられない。今後の画期的な商品提案を期待する。
- ・分厚い資料は、正直なところあまり目を通せない状況。ポイントを絞りかつ現行制度に影響する部分のみをご説明いただけるとありがたい。
- ・要望、問い合わせに対して「本社へ確認してから」という対応が多いと感じることがある。もう少し臨機応変に対応していただけるとよりよい仕事ができると思う。
- ・加入中の方になるべく内容を理解していただけるよう、加入通知書等の表記方法を読む人本位で配慮していただけるとありがたい。
- ・これからも団体保険分野のリーダーとして、団体保険の専門知識を持った営業体制を維持してほしい。