

第4章

お客さまアンケート結果

「お客さま満足度調査」結果

2011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46.1%、営業担当者に対する満足度は「満足」+「やや満足」が50.8%といずれも前年度より増加し、過去最高の数値となりました。

2008年度から「安心サービス活動」を導入し、全社をあげてお客さまサービス向上を推進したことに加え、2011年度から生命保険のご加入に際して、「社会保障制度」をご理解いただいたうえで、必要保障額や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を推進したことにより、総合満足度と営業担当者に対する満足度が上昇したと考えております。

今回の結果を受け、さらなる「お客さま満足度向上」のために、今まで以上の努力をしております。

2011年度 お客さま満足度アンケート

◆実施要領・回答者の属性

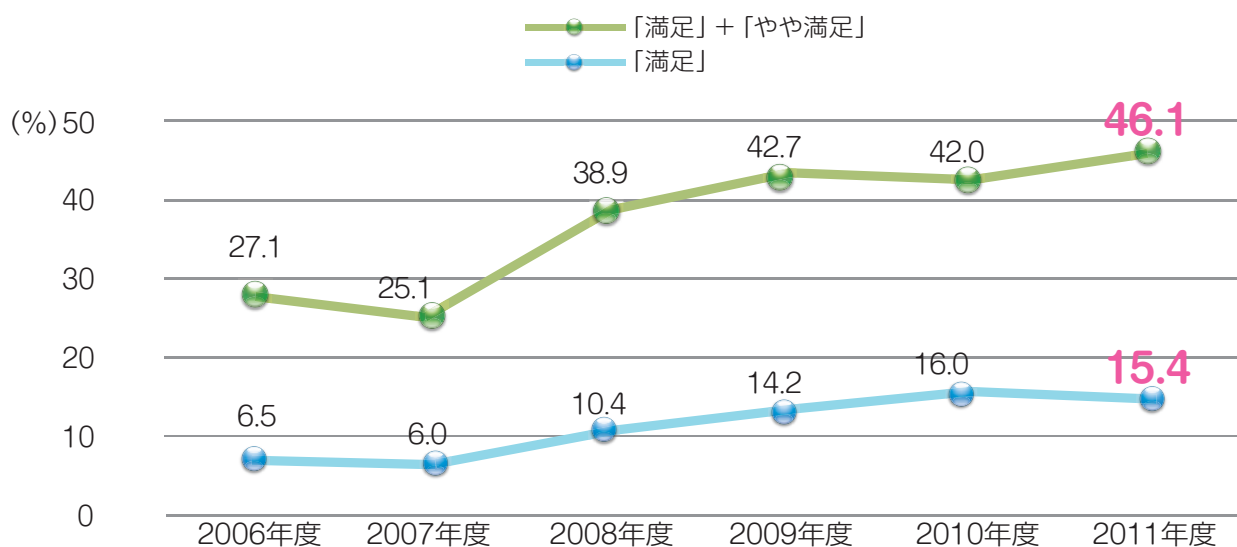
実施方法	●郵送によるアンケート調査
調査対象	●2011年8月時点のご契約者
調査時期	●2011年10月
送付数	●40,000名
回収数	●11,355名、回収率28.4%（前年度34.4%）
主な調査項目	ア. 総合満足度 イ. 営業担当者に対する満足度 ウ. 加入商品に対する満足度 エ. 手続きに対する満足度 オ. 「ご契約内容のお知らせ」「ご契約者のみなさまへ」に対する満足度 カ. コミュニケーションセンターに対する満足度
回答者の属性	<p>【性別】 男性：58%、女性：39%、無回答：3% 【加入商品構成】</p> <p>【年齢構成】</p>

◆調査結果

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。

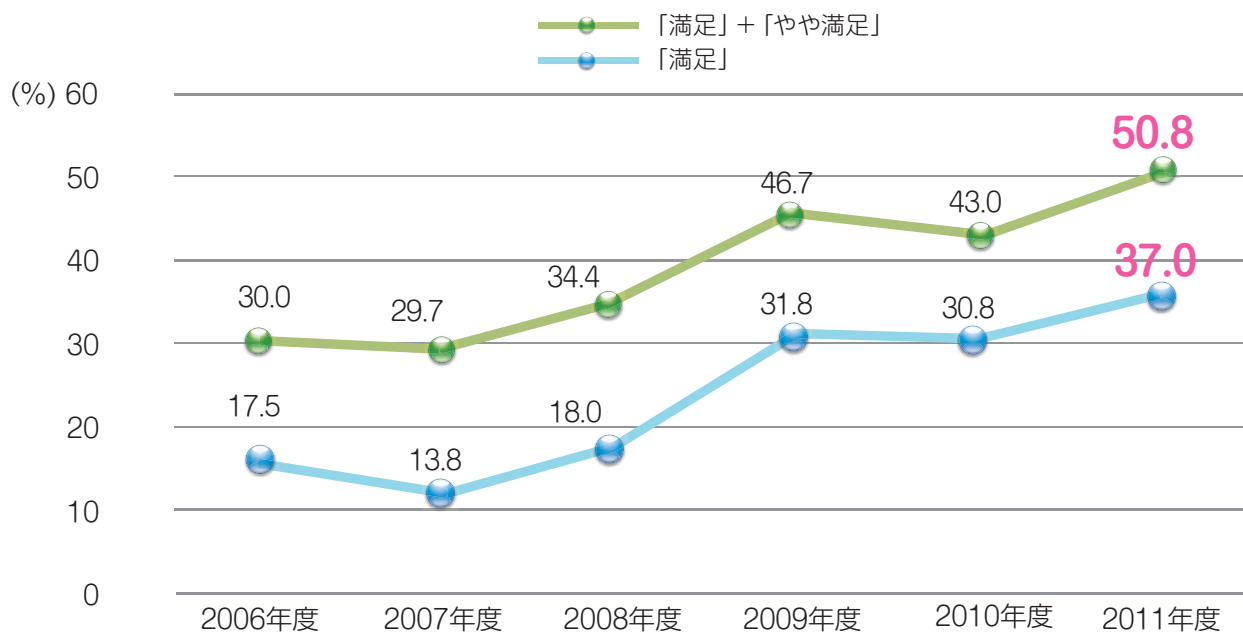
- 総合満足度は「満足」+「やや満足」が46.1%と、前年度より4.1ポイント増加しました。
- 2006年度からは19.0ポイント増加し、過去最高の数値でした。



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。

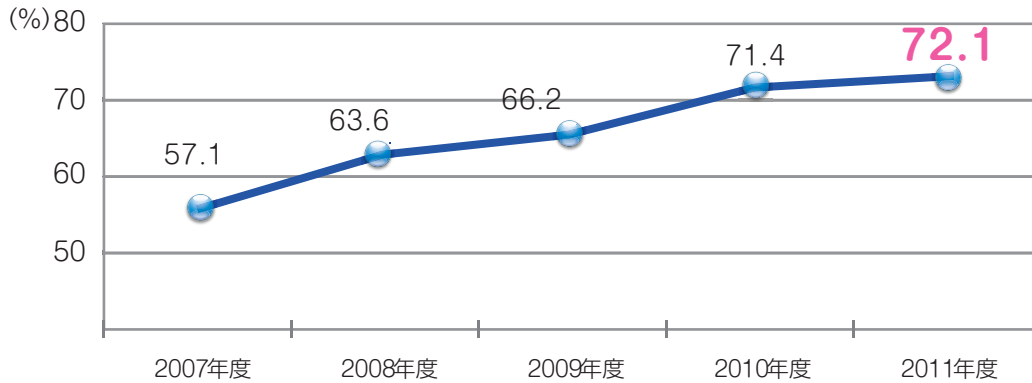
- 営業担当者に対する満足度は「満足」+「やや満足」が50.8%と、前年度より7.8ポイント増加しました。
- 2006年度からは20.8ポイント増加し、総合満足度と同様に過去最高の数値でした。



営業担当者の認知度

設問：現在の営業担当者をご存じですか。

- 営業担当者の認知度は「現在の営業担当者を知っている」が「安心サービス活動」制度を導入した2008年度以降着実に増加し、72.1%となりました。
- 2007年度からは15.0ポイント増加しています。

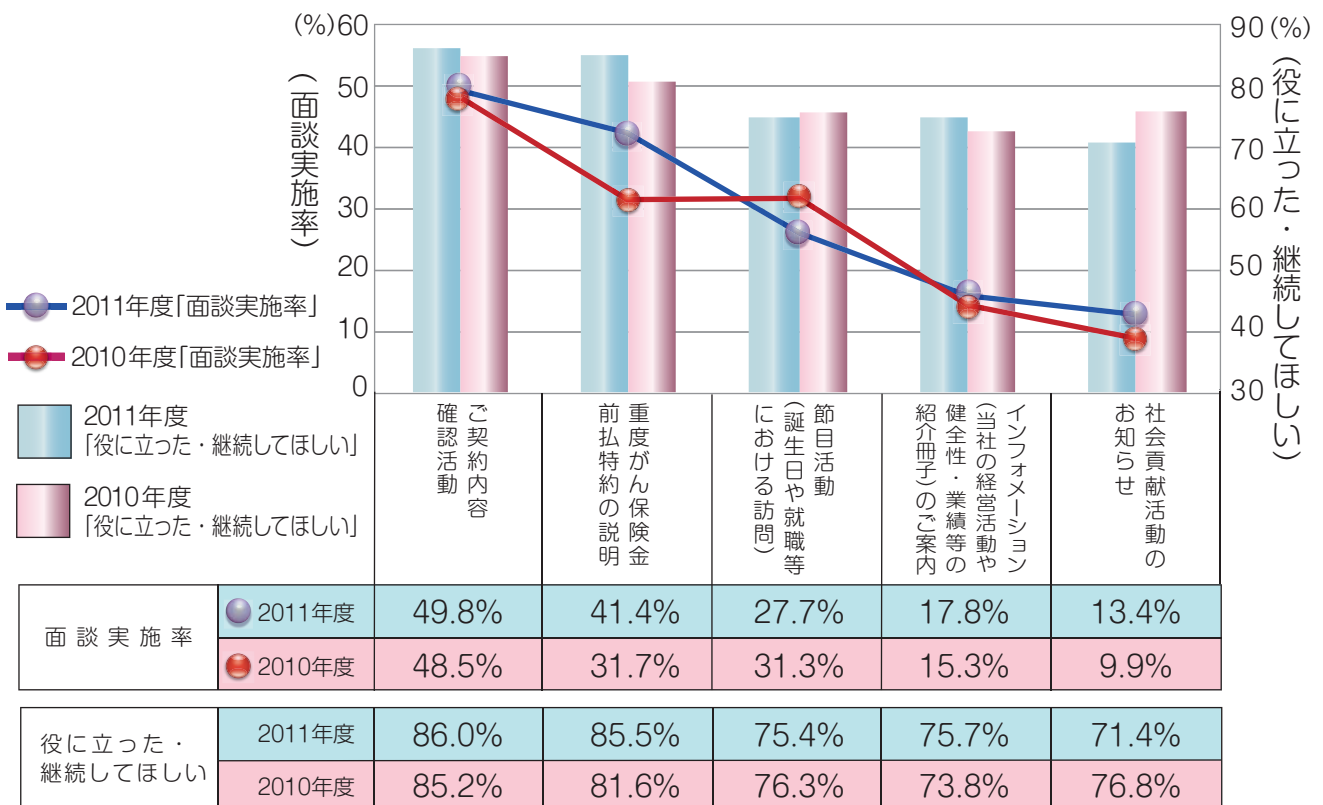


「安心サービス活動」の各活動項目の実施状況と役立ち度

設問：営業担当者から以下のご案内・ご説明・ご挨拶・お知らせはありましたか。

また、そのご案内・ご説明・ご挨拶・お知らせはお客さまにとってお役に立ちましたか。

- 2008年度から継続して実施している「安心サービス活動」下記5項目において、営業担当者の「面談実施率（面談による説明・案内）」が4項目で増加しました。
- そのうち、「ご契約内容確認活動」は86.0%のお客さまから「役に立った・継続してほしい」と評価いただきました。
- 一方、節目活動は「面談実施率」が27.7%と前年度より3.6ポイント減少しております。



営業担当者についてのお客さまのご意見

設問：営業担当者の対応について、何かございましたらお聞かせください。

営業担当者についてのお客さまのご意見

(下記ご意見の○は評価をいただいたご意見、●は当社へのご指摘・ご要望です。)

【マナーについて】

- いつも不在にしていることが多いので、事前に連絡をしてくれることに感謝しています。
- 今年結婚をして改姓をお願いした後、「おめでとう」の一言もなかった。こころづかいがなさすぎだ。

【説明、コンサルティングについて】

- いつもきめ細かい説明をしてくれて大変わかりやすく安心です。また、定期的に訪問してくれるのも助かります。
- 対応はますますだっただと思うが、自分の利益だけを考えず、相手(私たち)の家庭の収入等も考えた詳しい説明がほしい。

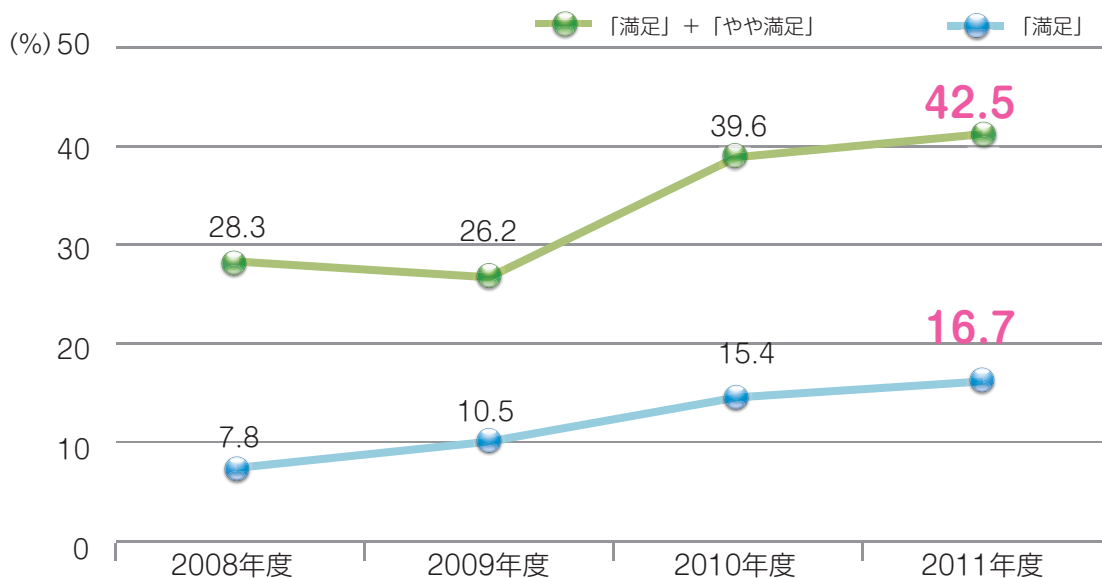
【依頼事項への対応について】

- 現在の担当者はよく説明してくれるし、何かあった時の対応も早くて満足しています。担当者が変わらないように願っています。
- 聞きたいことがあって連絡してもなかなか説明に来てくれないし、担当者に心づかいが感じられない。残念である。

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。

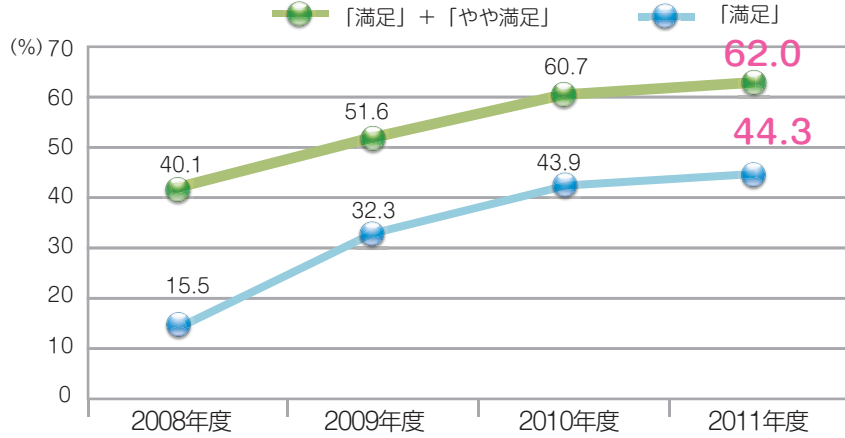
- 加入商品に対する満足度は「満足」+「やや満足」が42.5%と、前年度より2.9ポイント増加しました。
- これは「面談」による「ご契約内容確認活動」を評価いただいたことに加え、2011年度より推進している「質の高いコンサルティング活動によるビフォアサービス」により、お客さまの加入商品に対する満足度が増加したと考えています。



手続きに対する満足度

設問：過去1年間にされた手続きについて、総合的に見た手続きの満足度をお聞かせください。

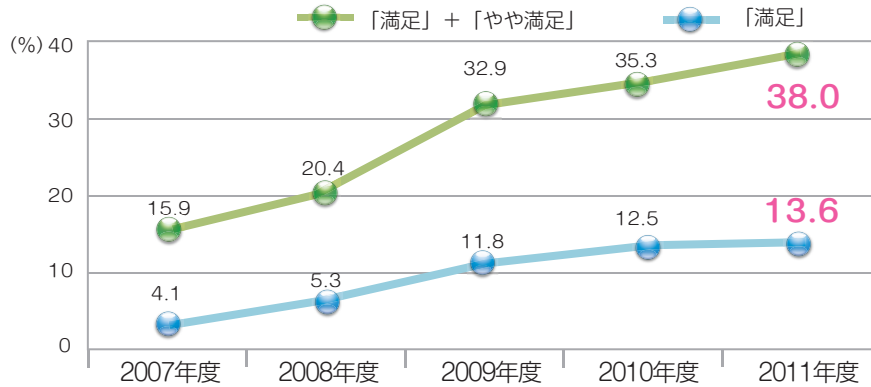
- 手続きに対する満足度は「満足」+「やや満足」が62.0%と、前年度より1.3ポイント増加しました。



「ご契約内容のお知らせ」「ご契約者のみなさまへ」に対する満足度

設問：「ご契約内容のお知らせ」「ご契約者のみなさまへ」について、総合的に見た満足度をお聞かせください。

- 毎年1回、ご契約者にお送りしている「ご契約内容のお知らせ」「ご契約者のみなさまへ」に対する満足度は「満足」+「やや満足」が38.0%と、前年度より2.7ポイント増加しました。



ご契約内容のお知らせ



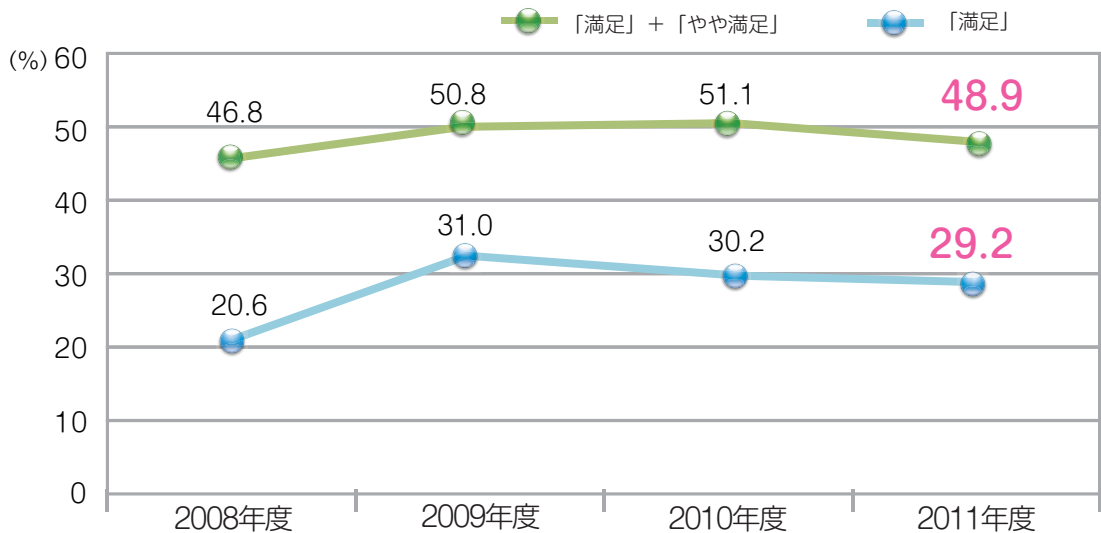
ご契約者のみなさまへ



コミュニケーションセンターに対する満足度

設問：コミュニケーションセンターについて、総合的に見た満足度をお聞かせください。

- コミュニケーションセンターに対する満足度は「満足」+「やや満足」が48.9%と、前年度より2.2ポイント減少しました。



◆当社に対するご意見・ご要望

設問：お客さま満足度向上のために、さらに必要と思われることをお聞かせください。

(下記ご意見の○は評価をいただいたご意見、●は当社へのご指摘・ご要望です。)

【商品について】

- 信頼性があり、保障も充実した商品が多いと思います。
- 商品のよい点だけでなく、注意すべき点も詳しく説明してほしい。
- 高齢者向けの医療保険を開発してほしい。外資系に比べると弱いように思える。

【会社からの情報提供について】

- 毎年送付される「ご契約内容のお知らせ」を見て、加入している契約を毎年確認できるのはいいと思います。
- 毎年送っていただける「ご契約内容のお知らせ」は、とてもわかりやすく、安心してお任せできます。これからも続けてほしいです。
- 保険は長期にわたるので、「ご契約内容のお知らせ」の年号は西暦で表記してほしい。

【会社全体について】

- このアンケートを送付していただいたことで満足度向上の取組みがわかりました。
- ペットボトルのキャップなど、回収に来てくれたりして、社会に貢献していることがわかり、魅力を感じました。
- 総合的に生命保険を検討するために公的制度（年金や高額医療費等）についても詳しく教えてほしい。

「法人顧客満足度調査」結果

◆実施要領、回答団体のプロフィール

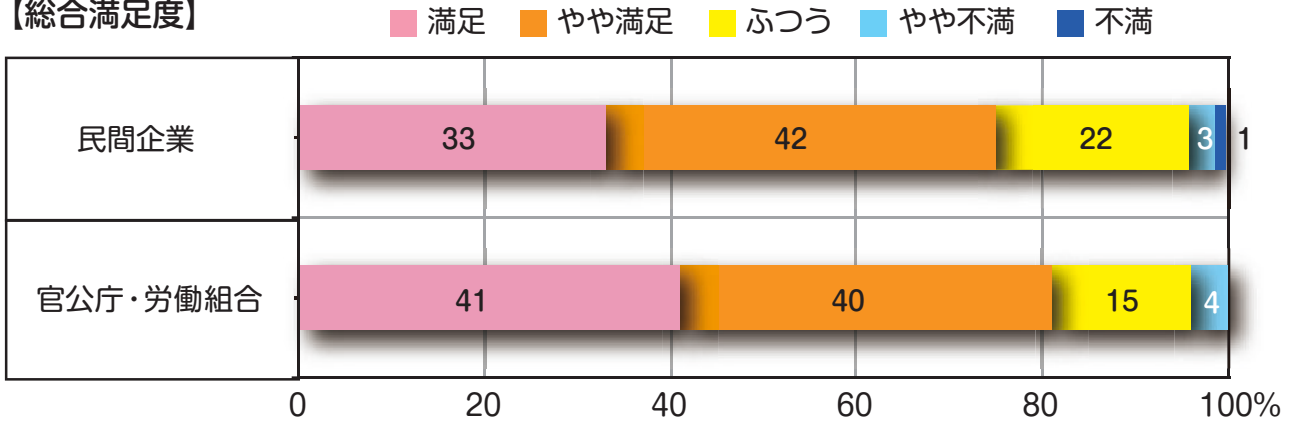
	① 団体窓口担当者向けアンケート	② 団体所属員向けアンケート																																																																																
実施方法	●当社法人営業担当者が団体保険・団体年金のご担当者に配布、郵送にて回収	●団体定期保険の加入勧奨の際に、パンフレット・申込書に同封して配布、郵送で回収																																																																																
調査対象	●当社が団体保険・団体年金のご契約をいただいている民間企業および官公庁・労働組合の窓口担当者	●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	●2011年9月～2011年10月	●2011年8月～2011年10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>750</td> <td>416</td> <td>55.5%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合</td> <td>256</td> <td>179</td> <td>69.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,006</td> <td>595</td> <td>59.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※民間企業の回答団体のうち、団体保険・団体年金のいずれかで当社が幹事となっている契約がある団体は75.4%</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	750	416	55.5%	官公庁・労働組合	256	179	69.9%	合計	1,006	595	59.1%	<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>9,900</td> <td>582</td> <td>5.9%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合</td> <td>9,300</td> <td>897</td> <td>9.6%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>19,200</td> <td>1,479</td> <td>7.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※配布対象団体は民間企業5社、官公庁・労働組合4団体、計9団体</p>		配布数	回答数	回答率	民間企業	9,900	582	5.9%	官公庁・労働組合	9,300	897	9.6%	合計	19,200	1,479	7.7%																																																
	配布数	回答数	回答率																																																																															
民間企業	750	416	55.5%																																																																															
官公庁・労働組合	256	179	69.9%																																																																															
合計	1,006	595	59.1%																																																																															
	配布数	回答数	回答率																																																																															
民間企業	9,900	582	5.9%																																																																															
官公庁・労働組合	9,300	897	9.6%																																																																															
合計	19,200	1,479	7.7%																																																																															
主な調査項目	ア. 当社法人営業部門に対する満足度 イ. 事務システムに対する評価	ア. 団体保険の周知状況 イ. 保障に対する一般的な考え方																																																																																
回答団体の規模、回答者の基本属性	<p>【民間企業】</p> <table border="1"> <caption>民間企業 - 回答者の規模別割合</caption> <thead> <tr> <th>規模</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>10,000人以上</td><td>1%</td></tr> <tr><td>5,000~9,999人</td><td>5%</td></tr> <tr><td>3,000~4,999人</td><td>7%</td></tr> <tr><td>1,000~2,999人</td><td>26%</td></tr> <tr><td>500~999人</td><td>15%</td></tr> <tr><td>300~499人</td><td>12%</td></tr> <tr><td>300人未満</td><td>25%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>1%</td></tr> </tbody> </table> <p>【官公庁・労働組合】</p> <table border="1"> <caption>官公庁・労働組合 - 回答者の規模別割合</caption> <thead> <tr> <th>規模</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>10,000人以上</td><td>37%</td></tr> <tr><td>5,000~9,999人</td><td>22%</td></tr> <tr><td>3,000~4,999人</td><td>13%</td></tr> <tr><td>1,000~2,999人</td><td>14%</td></tr> <tr><td>500~999人</td><td>3%</td></tr> <tr><td>300~499人</td><td>1%</td></tr> <tr><td>300人未満</td><td>9%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>1%</td></tr> </tbody> </table>	規模	割合	10,000人以上	1%	5,000~9,999人	5%	3,000~4,999人	7%	1,000~2,999人	26%	500~999人	15%	300~499人	12%	300人未満	25%	無回答	1%	規模	割合	10,000人以上	37%	5,000~9,999人	22%	3,000~4,999人	13%	1,000~2,999人	14%	500~999人	3%	300~499人	1%	300人未満	9%	無回答	1%	<p>【民間企業】</p> <table border="1"> <caption>民間企業 - 性別別割合</caption> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>男性</td><td>66</td></tr> <tr><td>女性</td><td>29</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <caption>民間企業 - 年齢別割合</caption> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>60代</td><td>7%</td></tr> <tr><td>50代</td><td>30%</td></tr> <tr><td>40代</td><td>30%</td></tr> <tr><td>30代</td><td>24%</td></tr> <tr><td>10~20代</td><td>9%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>5%</td></tr> </tbody> </table> <p>【官公庁・労働組合】</p> <table border="1"> <caption>官公庁・労働組合 - 性別別割合</caption> <thead> <tr> <th>性別</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>男性</td><td>55</td></tr> <tr><td>女性</td><td>42</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>3</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <caption>官公庁・労働組合 - 年齢別割合</caption> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>60代</td><td>1%</td></tr> <tr><td>50代</td><td>23%</td></tr> <tr><td>40代</td><td>31%</td></tr> <tr><td>30代</td><td>28%</td></tr> <tr><td>10~20代</td><td>17%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>3%</td></tr> </tbody> </table>	性別	人数	男性	66	女性	29	無回答	5	年齢	割合	60代	7%	50代	30%	40代	30%	30代	24%	10~20代	9%	無回答	5%	性別	人数	男性	55	女性	42	無回答	3	年齢	割合	60代	1%	50代	23%	40代	31%	30代	28%	10~20代	17%	無回答	3%
規模	割合																																																																																	
10,000人以上	1%																																																																																	
5,000~9,999人	5%																																																																																	
3,000~4,999人	7%																																																																																	
1,000~2,999人	26%																																																																																	
500~999人	15%																																																																																	
300~499人	12%																																																																																	
300人未満	25%																																																																																	
無回答	1%																																																																																	
規模	割合																																																																																	
10,000人以上	37%																																																																																	
5,000~9,999人	22%																																																																																	
3,000~4,999人	13%																																																																																	
1,000~2,999人	14%																																																																																	
500~999人	3%																																																																																	
300~499人	1%																																																																																	
300人未満	9%																																																																																	
無回答	1%																																																																																	
性別	人数																																																																																	
男性	66																																																																																	
女性	29																																																																																	
無回答	5																																																																																	
年齢	割合																																																																																	
60代	7%																																																																																	
50代	30%																																																																																	
40代	30%																																																																																	
30代	24%																																																																																	
10~20代	9%																																																																																	
無回答	5%																																																																																	
性別	人数																																																																																	
男性	55																																																																																	
女性	42																																																																																	
無回答	3																																																																																	
年齢	割合																																																																																	
60代	1%																																																																																	
50代	23%																																																																																	
40代	31%																																																																																	
30代	28%																																																																																	
10~20代	17%																																																																																	
無回答	3%																																																																																	

①「団体窓口担当者向けアンケート」調査結果

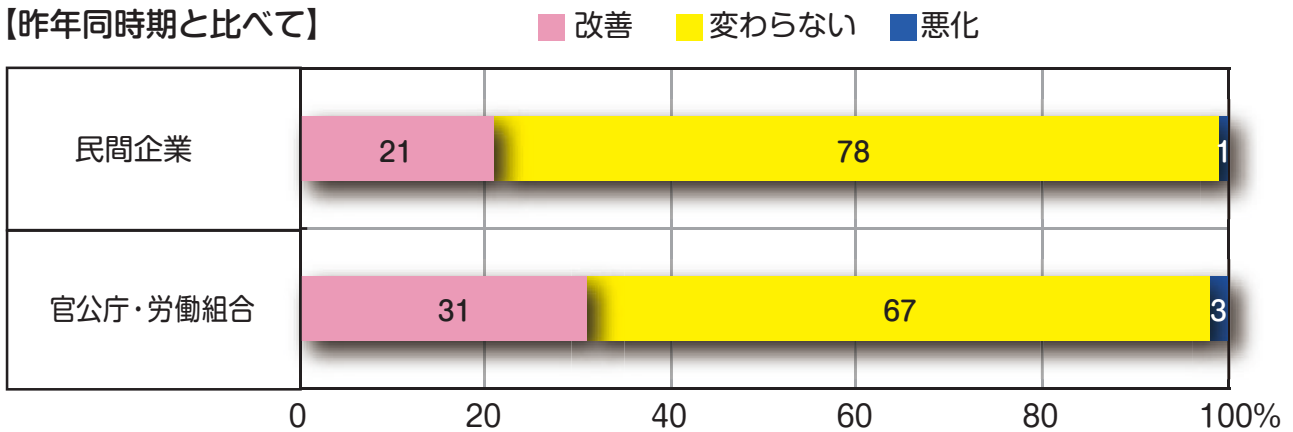
当社法人営業部門に対する総合評価

●「満足」+「やや満足」は民間企業では75%、官公庁・労働組合では81%でした。また、昨年同時期と比べ「改善した」との回答は、民間企業では21%、官公庁・労働組合では31%でした。

【総合満足度】



【昨年同時期と比べて】



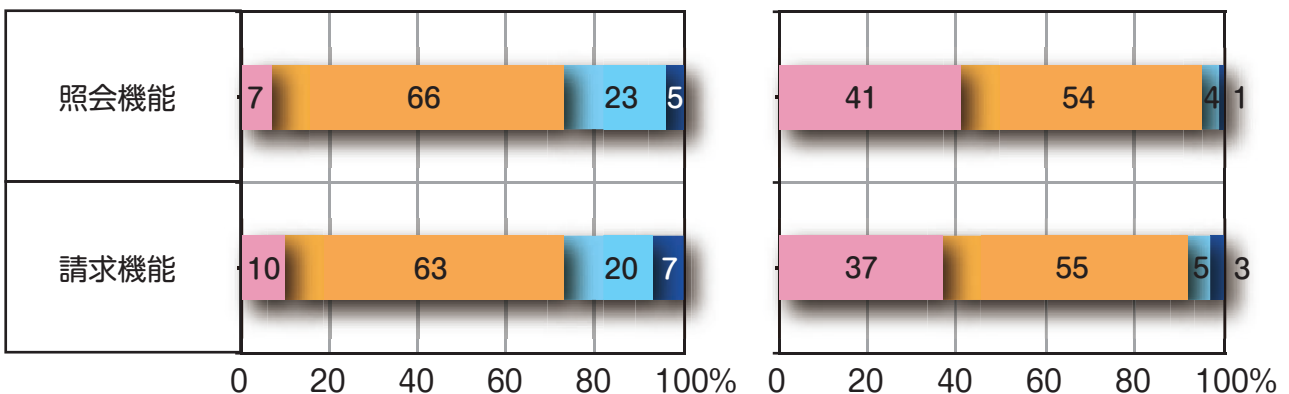
事務システムに対する評価

●当社で提供している事務システムは「大変役立っている」+「役立っている」が民間企業では70%以上、官公庁・労働組合では90%以上と高い評価をいただいています。

【民間企業】

【官公庁・労働組合】

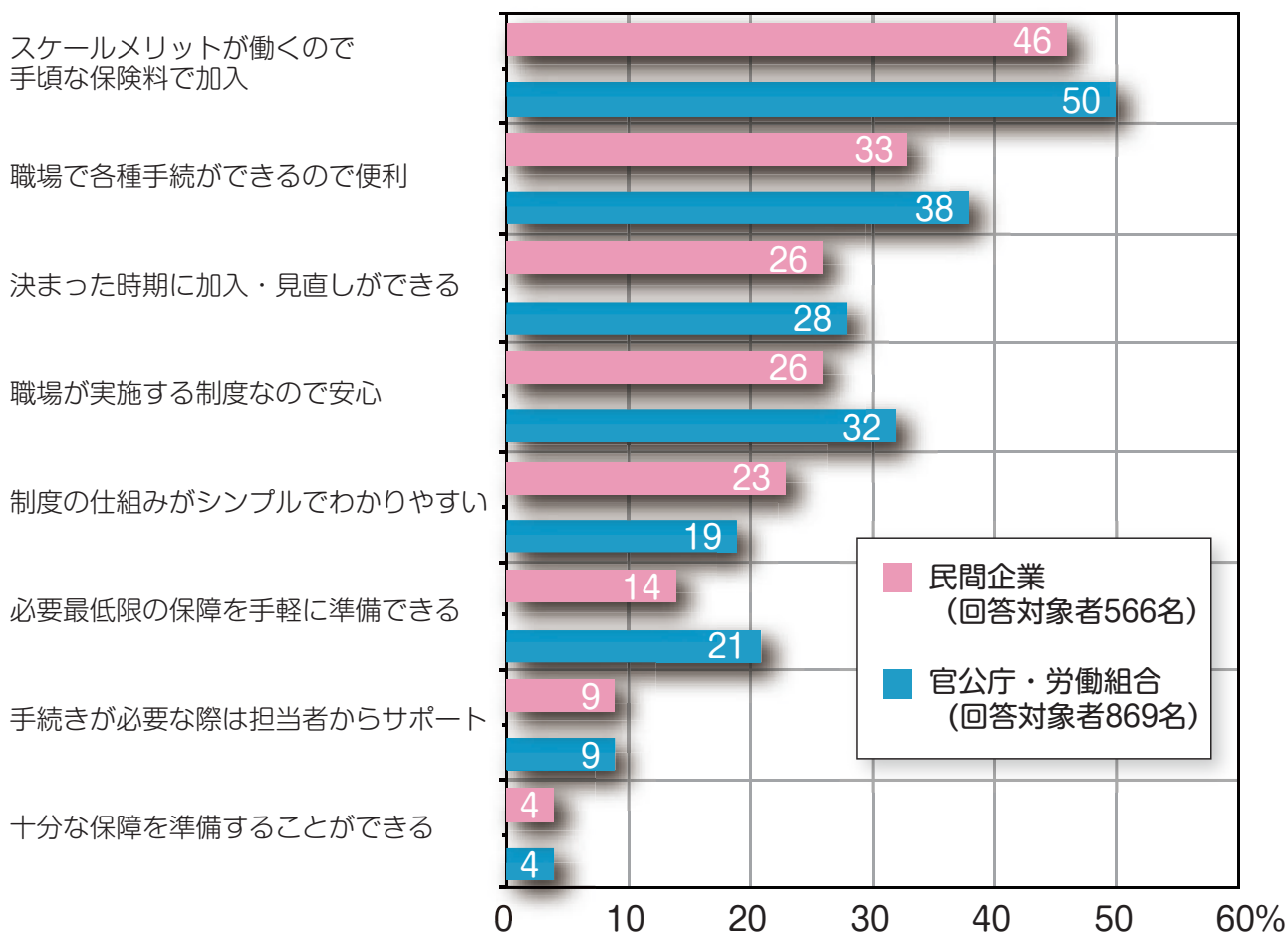
■ 大変役立っている ■ 役立っている ■ あまり役立っていない ■ 役立っていない



②「団体所属員向けアンケート」調査結果

団体保険の満足している点

- 個人保険と比べて団体保険の満足している点は、「手頃な保険料で加入」できることや、「職場で各種手続きができる」こと、「決まった時期に加入・見直しができる」ことなど、団体保険の特性を評価いただいています。
- また、「職場が実施する制度なので安心」という声も上位にあがっており、団体保険が職場の福利厚生制度として高く評価されていることがわかります。



◆当社に対するご意見・ご要望

(下記ご意見の○は評価をいただいたご意見、●は当社へのご指摘・ご要望です。)

- 丁寧な対応をしていただいております、感謝しております。
- 年金制度に関する資料はわかりやすく重宝しております。
- 職場で毎年説明を聞くと、自分や家族のことを考える良い機会になっています。
- これからも素晴らしい内容の保険をお願いします。
- 図やグラフなどを用いてわかりやすいパンフレットにしてほしい。
- (特に若手のために) 説明会を開催してほしい。
- 介護、三大疾病、先進医療など、総合的な保険があると嬉しい。

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

2011年度は「請求手続き全般のわかりやすさ」について継続的にご意見を聴取するとともに、請求・支払手続き局面における「お客さま満足度向上」につながるご意見を伺いました。調査項目全体としては、一定の評価をいただきました。

また、改訂を予定している「ご送金通知書」については、改善に向けたご要望を伺いました。

◆実施要領・回答者の属性

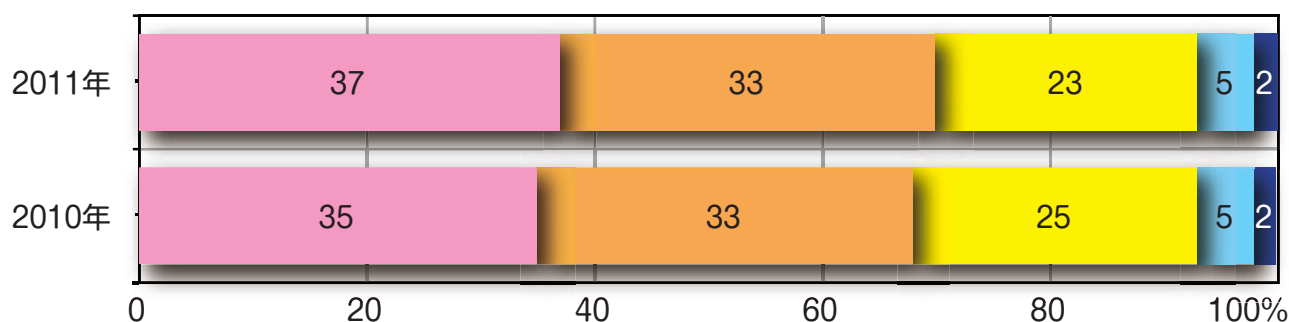
実施方法	●郵送によるアンケート調査																
調査対象	●団体保険の保険金、給付金をお支払いした方から抽出																
調査時期	●2011年 10月～12月																
送付数	●6,609件																
回答数	●1,837件（回収率27.8%）																
主な調査項目	ア. 「請求手続き全般」について イ. 「請求書の記入しやすさ」について ウ. 「お問い合わせ先の対応のわかりやすさ」について エ. 「ご送金通知書」について																
年齢構成	<p>■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ その他</p> <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>3</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	年齢層	割合 (%)	20代	3	30代	14	40代	17	50代	38	60代	23	70代	3	その他	3
年齢層	割合 (%)																
20代	3																
30代	14																
40代	17																
50代	38																
60代	23																
70代	3																
その他	3																

◆調査結果

「請求手続き全般」について

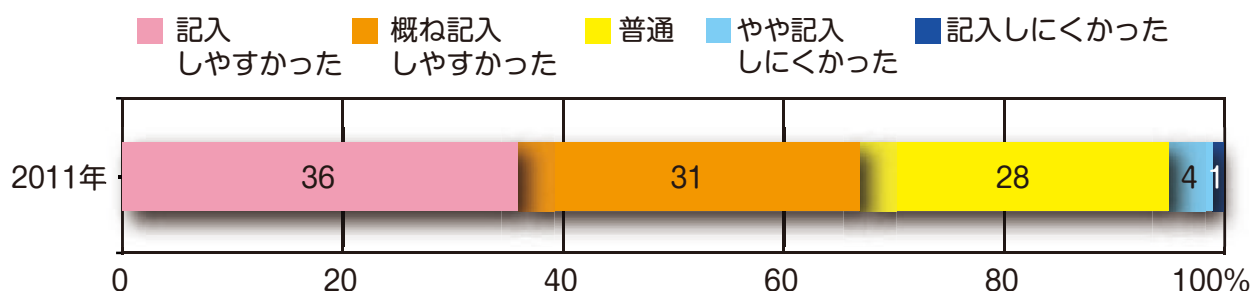
●「わかりやすい」+「概ねわかりやすい」は70%と前年より2ポイント増加しました。

■ わかりやすい ■ 概ねわかりやすい ■ 普通 ■ ややわかりにくい ■ わかりにくい



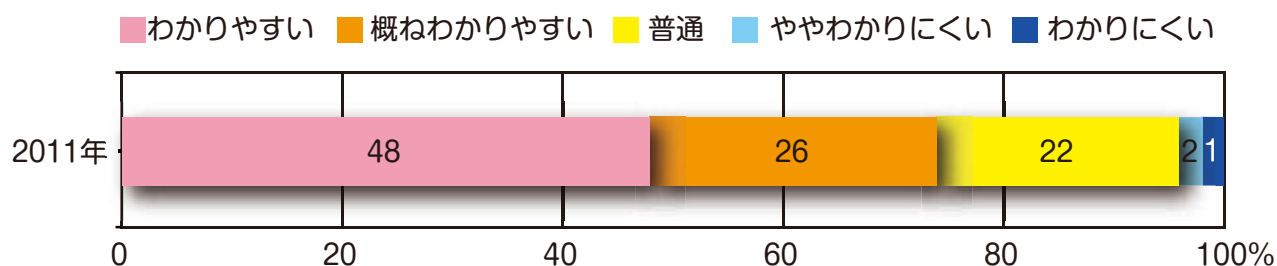
「請求書の記入しやすさ」について

- 「記入しやすかった」+「概ね記入しやすかった」は67%、「やや記入しにくかった」+「記入しにくかった」は5%と一定の評価をいただきました。



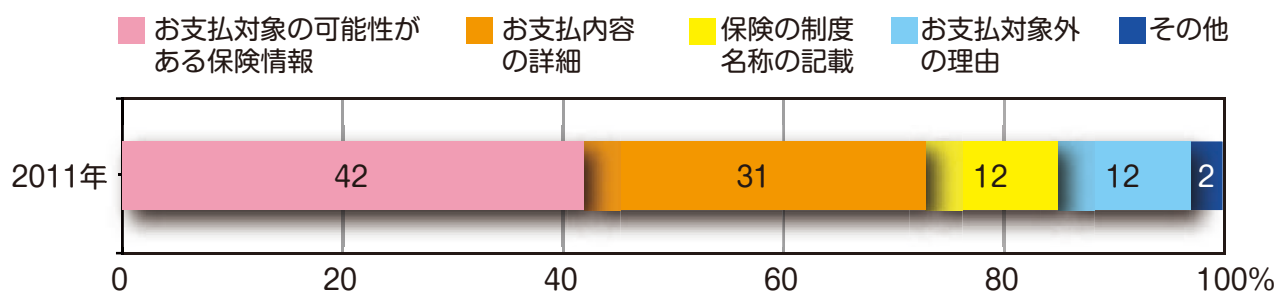
「お問い合わせ先の対応のわかりやすさ」について

- 「わかりやすい」+「概ねわかりやすい」は74%と高い評価をいただきました。



「ご送金通知書」について

- 「記載して欲しい情報」に関する調査（複数回答可）では、「お支払対象の可能性のある保険情報」が最も多く42%、次いで「お支払内容の詳細」が31%でした。回答結果は、今後改訂内容の検討の際に参考とさせていただきます。



◆お客さまからのご意見・ご要望

（下記ご意見の○は評価をいただいたご意見、●は当社へのご指摘・ご要望です。）

- 請求用紙は簡潔でわかりやすかったので書きやすかったです。
- 「ご送金通知書」に1日あたりの入院給付金額を記載してほしい。
- 「ご送金通知書」は商品ごとの送付ではなく、まとめて記載・送付をしてほしい。
- 給付実績の多い事例を箇条書きにして情報提供してほしい。