

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

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。またこの調査の中でお客さまの満足度を「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の選択肢からお答えいただいています。

当社に対する総合的な満足度（「満足」+「やや満足」）は、2006年の調査開始から着実に向上し、2015年度は53.1%と、ほぼ前年並みの水準で推移しています。

お客さまのご要望に沿ったご提案等、新契約のご加入に関しては、全体的に高い評価をいただき、ご加入商品に対する満足度は前年度から上昇しました。

一方、営業担当者の活動については一定の評価をいただいたものの、当社のアフターフォローに対する期待度の高まりから、より高品質なお客さま対応が求められていることもあり、営業担当者に対する満足度は前年度から若干低下しました。

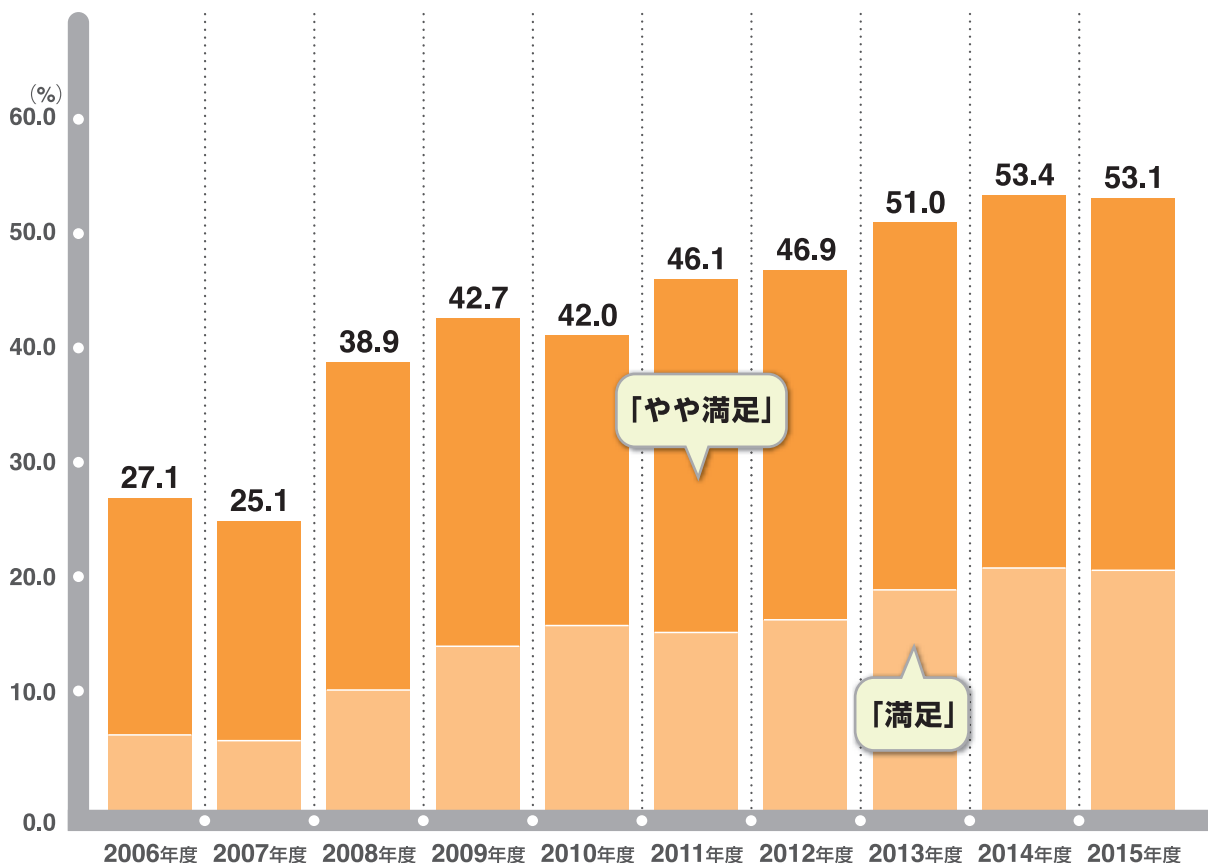
今年度の調査結果を貴重な「お客さまの声」として真摯に受け止め、今後、お客さまの期待を超える感動サービスをご提供できるよう、今まで以上に業務改善に努めていきます。

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

※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

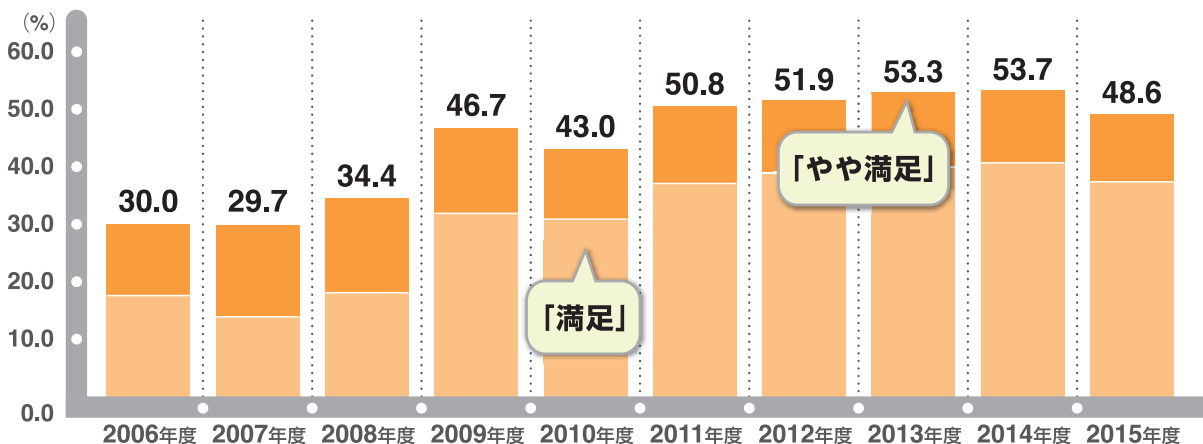


営業担当者に対する満足度

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

※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

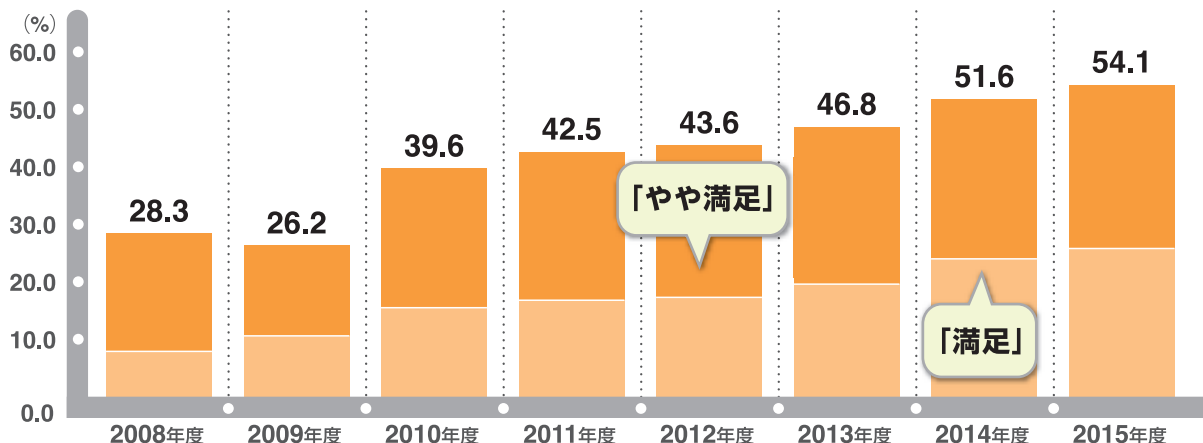


ご加入商品に対する満足度

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

※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 2015年6月末時点の個人保険・個人年金保険のご契約者

調査時期 2015年10月

回答数 13,483件

「法人顧客満足度調査」結果

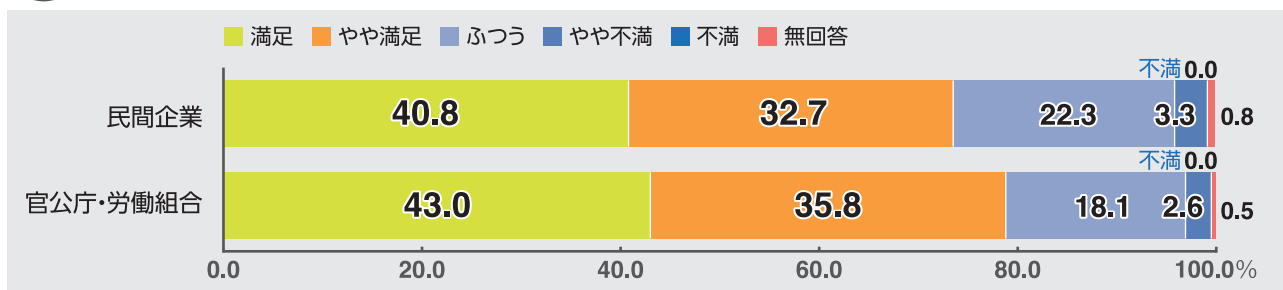
当社では、団体保険や団体年金をご契約いただいている民間企業や官公庁・労働組合の窓口担当者を対象に、ご意見・ご要望を伺う「法人顧客満足度調査」を実施しています。

2015年度の総合満足度(当社法人営業に対する総合的な満足度)は「満足」+「やや満足」が、民間企業では73.5%、官公庁・労働組合では78.8%となりました。また、民間企業の15.5%、官公庁・労働組合の21.8%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。

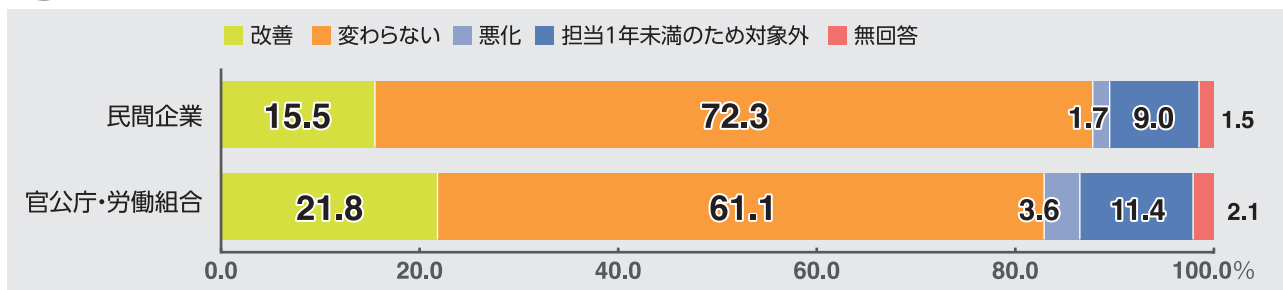
※小数点第2位を四捨五入しているため、グラフの合計数値が100%にならない場合があります

当社法人営業部門に対する総合満足度

設問 当社法人営業に対する総合的な満足度をお聞かせください



設問 昨年同時期と比べて、総合的な満足度がどう変わったかお聞かせください



当社に対するご意見・ご要望

- 給付金の請求手続き時に、遠方にもかかわらず迅速に対応していただいたおかげで、所属員にもすぐに案内することができました。感謝しています。
- 営業担当の方だけでなく、上席の方にも頻繁に訪問いただき、気にかけていただいています。
- MY法人ポータル^(注)の活用によって、必要な書類がすぐに印刷できるようになり、便利になりました。今後、さらに便利な機能が追加されることを期待しています。
(注)MY法人ポータルは2015年度より提供している団体保険・団体年金のご契約者向けの事務サポートサービス
- 提出書類が多いので、減らす方法を考えてほしい。
(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	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	2015年8月～9月	回答数	793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

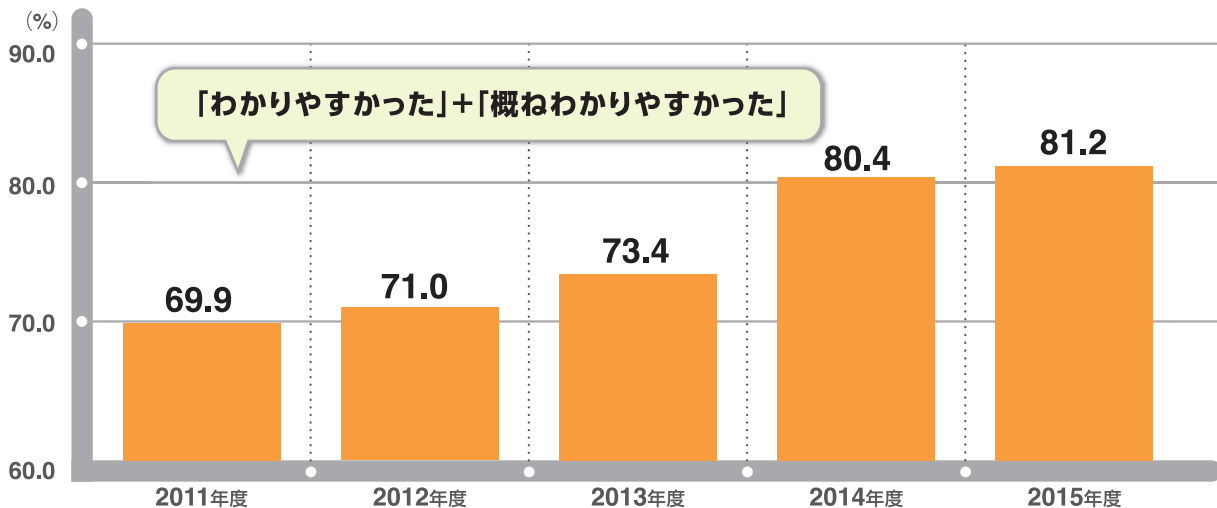
当社では、団体保険の保険金・給付金をお支払いした方を対象に、ご請求・お支払手続きに関するお客さまサービスの品質水準の確認と事務サービス向上に向けてのご意見を伺うことを目的にアンケートを実施しています。

※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

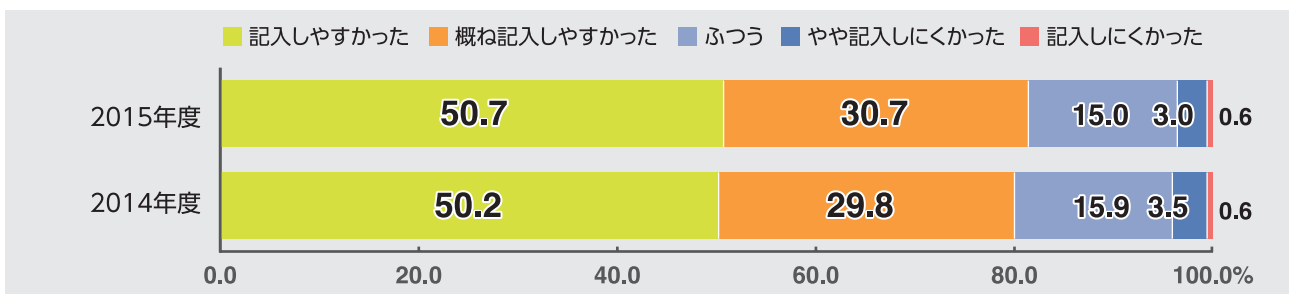
「わかりやすかった」+「概ねわかりやすかった」は81.2%と前年度から0.8ポイント増加しました。

※回答は、「わかりやすかった」「概ねわかりやすかった」「ふつう」「ややわかりにくかった」「わかりにくかった」の5つの選択肢としています



「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81.4%で、前年度から1.4ポイント増加しました。

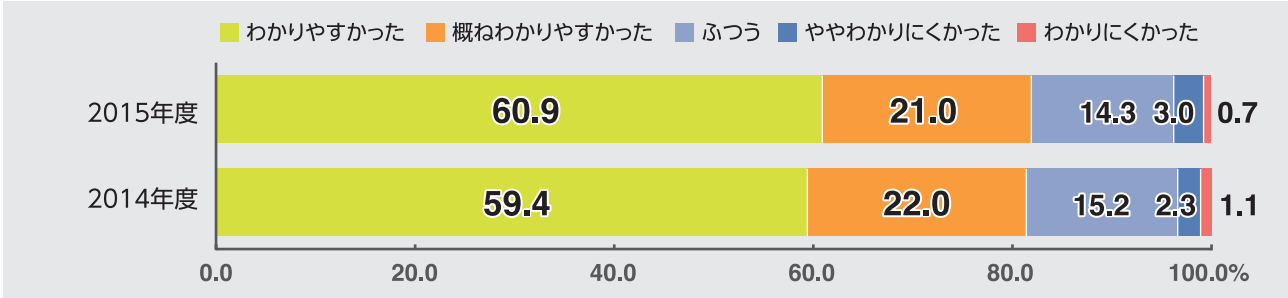


当社に対するご意見・ご要望

- 請求内容の大事な箇所にマーカーが引かれ、提出が必要な書類にはふせんが貼られていてわかりやすかった。
- 気持ちが落ち着かないときに、とてもわかりやすい記入方法でよかった。
- 受取人が法定相続人になっている場合の請求書類について、もう少しわかりやすく記載してほしい。
(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82.0%で、前年度から0.6ポイント増加しました。



当社に対するご意見・ご要望

- 担当の方が配慮しながらお話しいただいているのがわかり、ありがたかった。
 - 親切、丁寧、的確な対応をしていただき治療中の私にとって心あたまる気持ちになり、感謝している。
 - 不安な気持ちで電話したときに、優しい対応に心が救われた。
 - 連絡先がわかりにくく、たらいまわしになった。
- (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)

〈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 団体保険等の保険金・給付金をお支払いした方

調査時期 2015年11月～2016年1月

回答数 2,339件