

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、2016年度は57.8%、営業担当者に対する満足度は62.5%、ご加入商品に対する満足度は58.4%といずれも過去最高数値となりました。

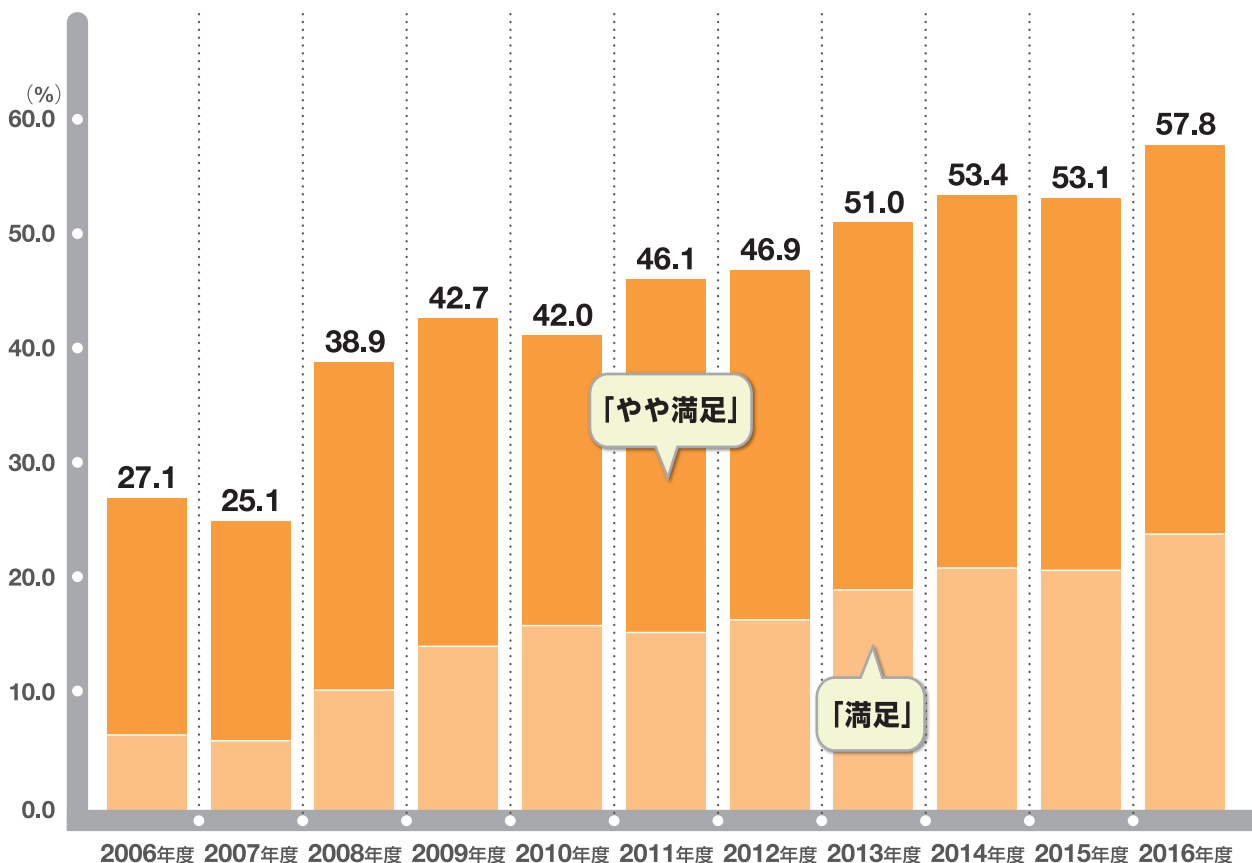
これらの結果は、当社がこれまで取り組んできた、面談や電話による「定期点検活動」を中心としたアフターフォローの推進等が、お客さまに高くご評価いただいたものと考えています。

今後も「お客さまの声」を真摯に受け止め、お客さまに寄り添ったサービスをご提供できるよう、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

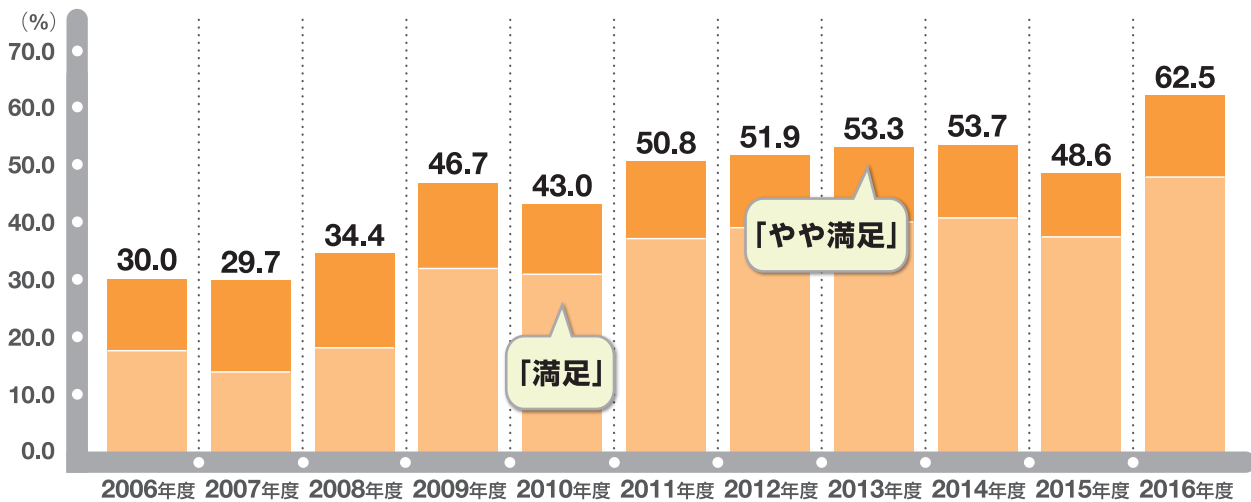
※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています



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

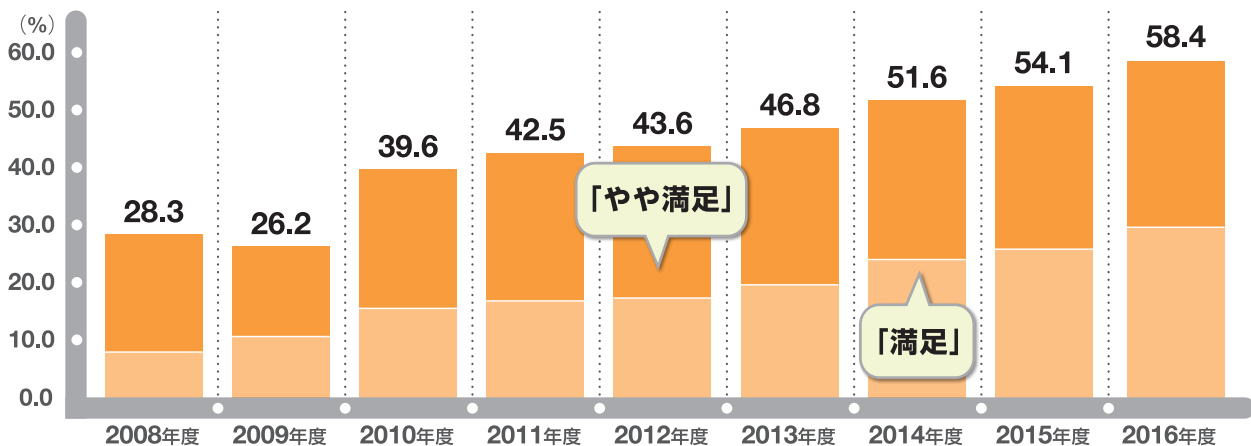
※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5つの選択肢としています



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

2016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

2016年11月

回答数

13,917件

「法人顧客満足度調査」結果

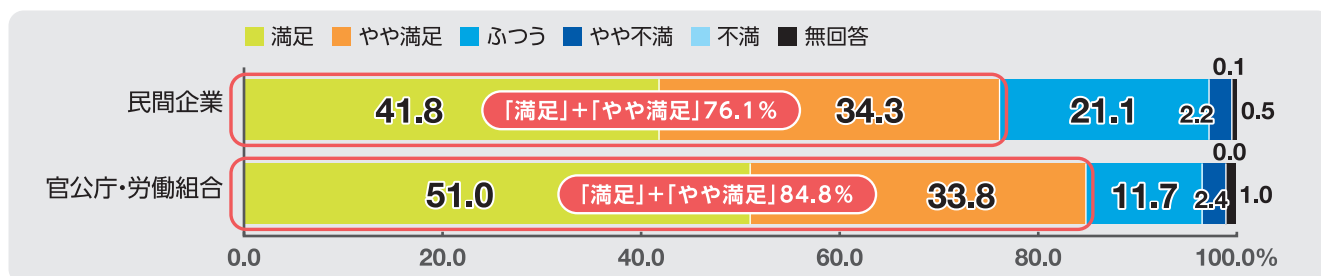
当社では、団体保険や団体年金をご契約いただいている民間企業や官公庁・労働組合の窓口担当者を対象に、ご意見・ご要望を伺う「法人顧客満足度調査」を実施しています。

2016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76.1%、官公庁・労働組合では84.8%となりました。また、民間企業の9.4%、官公庁・労働組合の18.3%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。

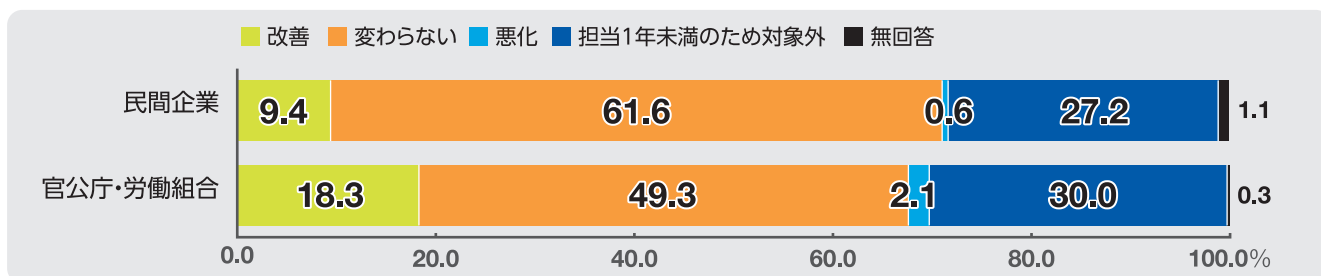
※小数点第2位を四捨五入しているため、グラフの合計数値が100%にならない場合があります。

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

- 新しい団体保険制度の導入にあたっては、営業担当の方に検討段階からわかりやすく説明いただけたので、十分に検討し、従業員のニーズにあった制度内容にすることができました。大変感謝しています。
 - 営業や事務の担当者には、依頼した書類や質問に対しても迅速にご対応いただき、ありがたく思っています。
 - 団体保険制度は、保障内容の充実に伴い、必要な事務手続きが増えているので、わかりやすく手間が掛からない事務システムの開発を期待しています。
 - 福利厚生に対する従業員の多様なニーズに応えるため、保険商品だけではなく、制度の魅力向上につながる、さまざまな提案をしていただきたいと思います。
- (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・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	2016年7月～8月	回答数	1,106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

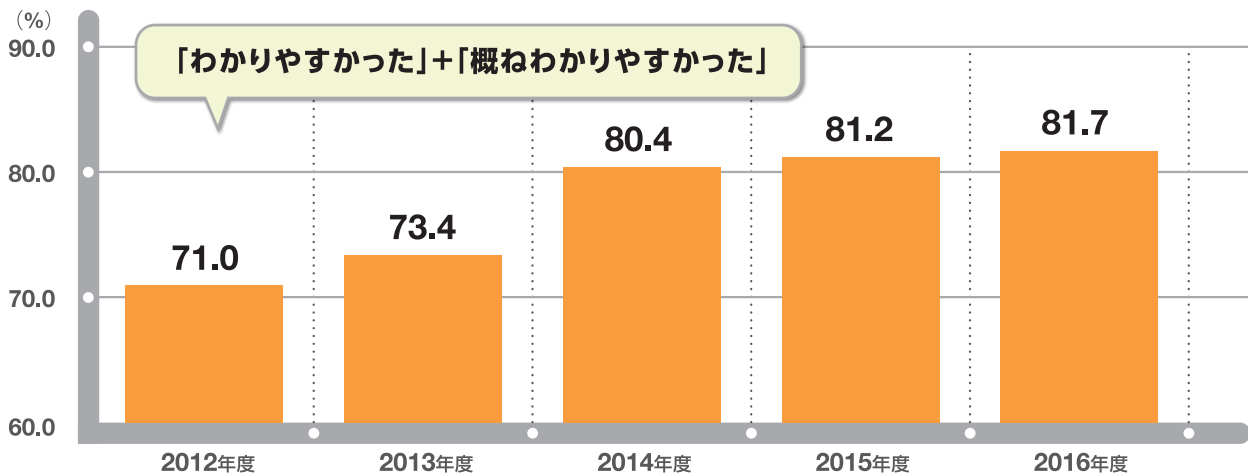
当社では、団体保険の保険金・給付金をお支払いした方を対象に、ご請求・お支払手続きに関するお客さまサービスの品質水準の確認と事務サービス向上に向けてのご意見を伺うことを目的に当アンケートを実施しています。

※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

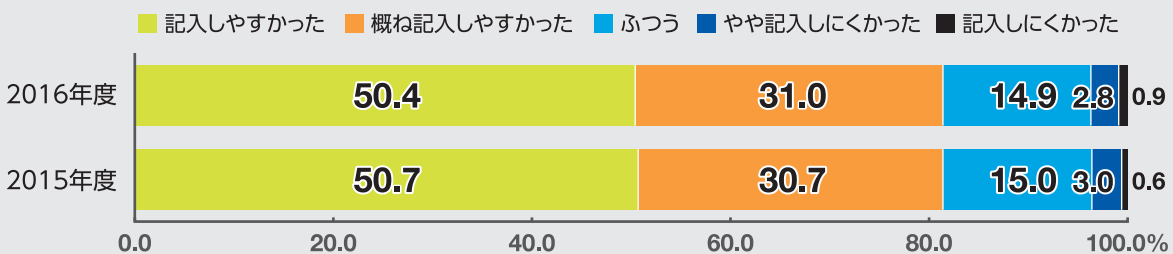
「わかりやすかった」+「概ねわかりやすかった」は81.7%と前年度から0.5ポイント増加しました。

※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、前年度と同水準となりました。



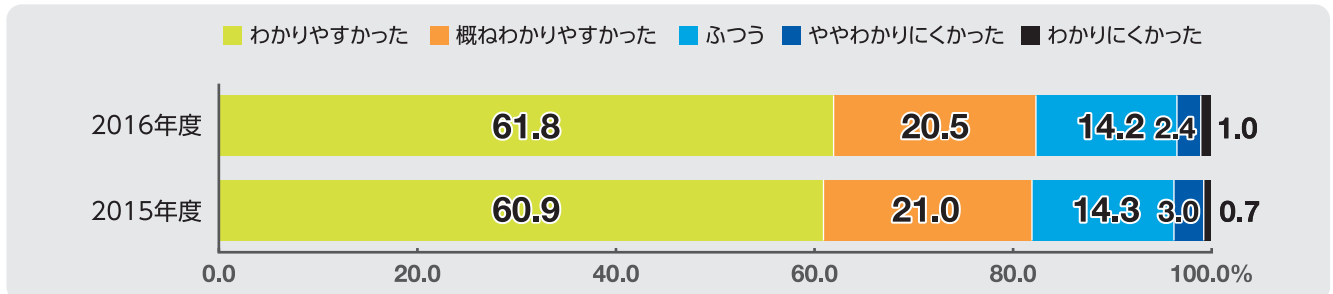
当社に対するご意見・ご要望

- 必要書類も簡便であり、郵送で手続きが完了するので他社に比べて煩わしさが無かった。
 - 診断書が不要で領収書のコピーで良かったので助かりました。
 - 請求書類が少なかったので書類提出が簡単だった。
 - 戸籍の複雑な内容まで要求されて取り寄せに苦労した。もっとシンプルな内容であればよいと思った。
- (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)

第4章

「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82.3%で、前年度から0.3ポイント増加しました。



当社に対するご意見・ご要望

- 担当された方が当方の気持ちに沿った対応をしてくださり、本当に気持ちよく手続きを進めることができました。
 - 最初から最後まで丁寧な電話対応、手書きのメッセージなど、悲しい心中に優しさを感じ、ありがたい気持ちにさせてくれました。
 - 電話での問い合わせ対応やその後の必要書類の送付など、迅速・丁寧でとても良かった。言葉一つひとつに優しさや心遣いが現れていて、安心して手続きをすることができました。
 - 問い合わせ先の担当者の対応は良かったが、診断書と請求書を送ってもらわないと保険の対象になるかわからない、とのことでした。電話で判断してもらえたら良いのと思った。
- (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	団体保険の保険金・給付金をお支払いした方から抽出
調査時期	2016年11月～2017年1月	回答数	2,536件