

第6章

団体保険分野における 「お客さまアンケート」の結果

団体保険分野でも、お客さまからの直接のお申し出以外に、以下のようなさまざまな方法で「お客さまの声」を広く収集しています。

2009年度の団体保険分野における「お客さまアンケート」結果の詳細をご紹介します。

- (1) 「法人顧客満足度調査 団体窓口担当者アンケート」結果
- (2) 「法人顧客満足度調査 団体所属員向けアンケート」結果
- (3) 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

(1)「法人顧客満足度調査 団体窓口担当者アンケート」結果

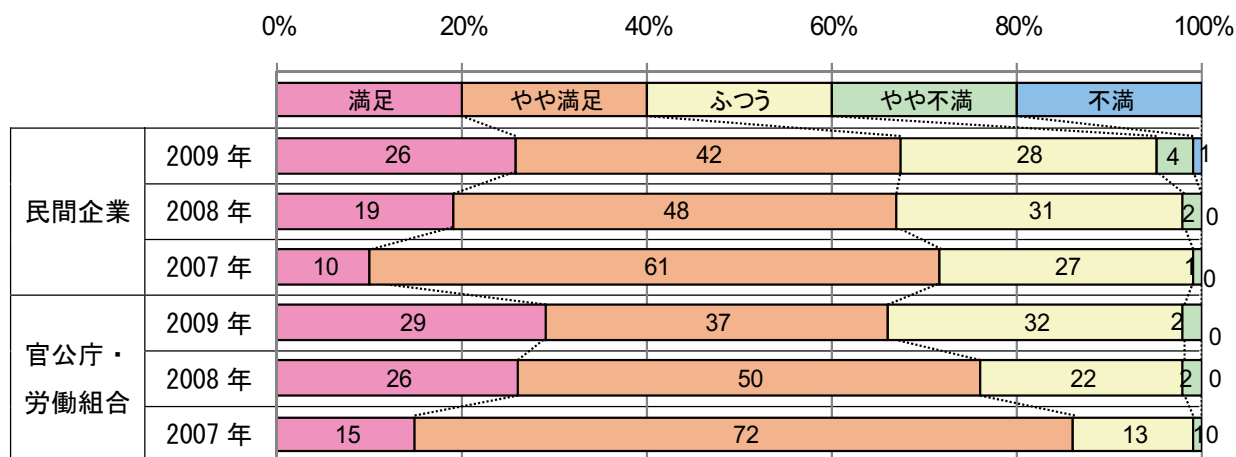
●実施要領・回答団体のプロフィール

実施方法	・当社法人営業担当者が団体保険・団体年金のご担当者へ配布、郵送にて回収																																		
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																																		
調査時期	・2009年12月～2010年1月																																		
回収数	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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>769</td> <td>369</td> <td>48.0%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合等</td> <td>224</td> <td>135</td> <td>60.3%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>993</td> <td>504</td> <td>50.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※民間企業の回答団体のうち、団体保険・団体年金で当社が幹事となっている契約がある団体は58.5%</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	769	369	48.0%	官公庁・労働組合等	224	135	60.3%	合計	993	504	50.8%																		
	配布数	回答数	回答率																																
民間企業	769	369	48.0%																																
官公庁・労働組合等	224	135	60.3%																																
合計	993	504	50.8%																																
調査項目	<p>・主な調査項目は以下のとおり</p> <p>ア. 総合評価</p> <p>イ. 個別項目別評価</p> <p>ウ. 当社法人営業および法人営業担当者に対するご意見</p>																																		
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> <table border="1" style="display: none;"> <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>300人未満</td><td>20%</td></tr> <tr><td>300~499人</td><td>14%</td></tr> <tr><td>500~999人</td><td>16%</td></tr> <tr><td>1,000~2,999人</td><td>23%</td></tr> <tr><td>3,000~4,999人</td><td>9%</td></tr> <tr><td>5,000~9,999人</td><td>8%</td></tr> <tr><td>10,000人以上</td><td>10%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>1%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>【官公庁・労働組合】</p> <table border="1" style="display: none;"> <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>300人未満</td><td>16%</td></tr> <tr><td>500~999人</td><td>1%</td></tr> <tr><td>1,000~2,999人</td><td>7%</td></tr> <tr><td>3,000~4,999人</td><td>12%</td></tr> <tr><td>5,000~9,999人</td><td>23%</td></tr> <tr><td>10,000人以上</td><td>40%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>1%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>	従業員数	割合	300人未満	20%	300~499人	14%	500~999人	16%	1,000~2,999人	23%	3,000~4,999人	9%	5,000~9,999人	8%	10,000人以上	10%	無回答	1%	従業員数	割合	300人未満	16%	500~999人	1%	1,000~2,999人	7%	3,000~4,999人	12%	5,000~9,999人	23%	10,000人以上	40%	無回答	1%
従業員数	割合																																		
300人未満	20%																																		
300~499人	14%																																		
500~999人	16%																																		
1,000~2,999人	23%																																		
3,000~4,999人	9%																																		
5,000~9,999人	8%																																		
10,000人以上	10%																																		
無回答	1%																																		
従業員数	割合																																		
300人未満	16%																																		
500~999人	1%																																		
1,000~2,999人	7%																																		
3,000~4,999人	12%																																		
5,000~9,999人	23%																																		
10,000人以上	40%																																		
無回答	1%																																		

●調査結果

ア. 総合評価

- ・「満足+やや満足」が民間企業では68%、官公庁・労働組合では66%と、いずれも一定の水準を維持しています。なかでも「満足」の回答については2年連続で増加しました。

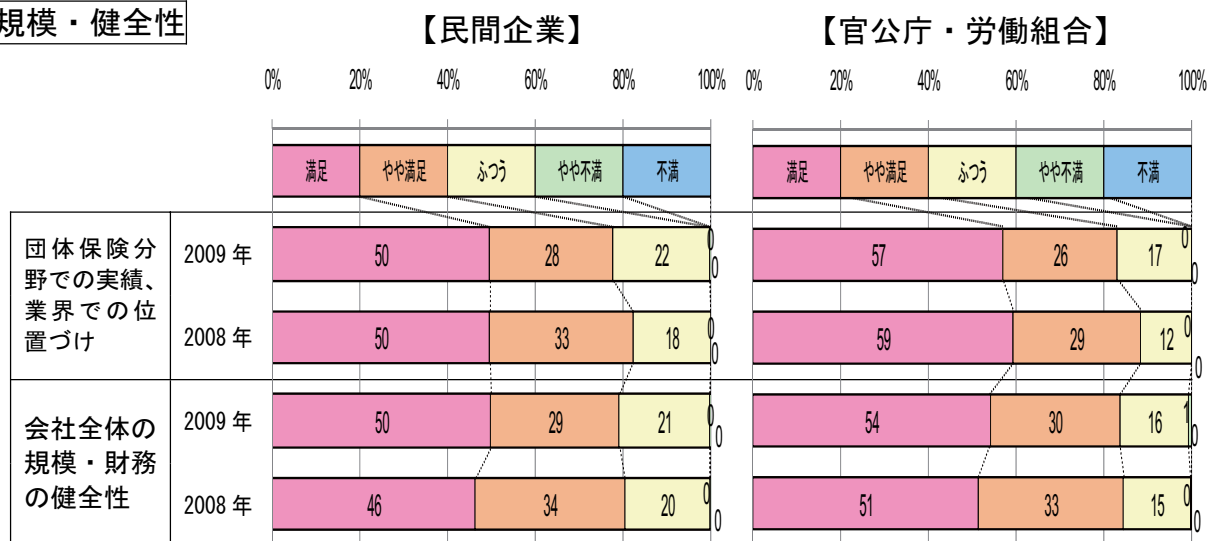


※2007年は「大変満足（評価）している」「概ね満足（評価）している」「どちらでもない」「あまり満足（評価）していない」「まったく満足（評価）していない」の5分位。2008年からは、「満足（評価）」「やや満足（やや評価）」「ふつう」「やや不満（あまり評価せず）」「不満（評価せず）」の5分位

イ. 個別項目別評価

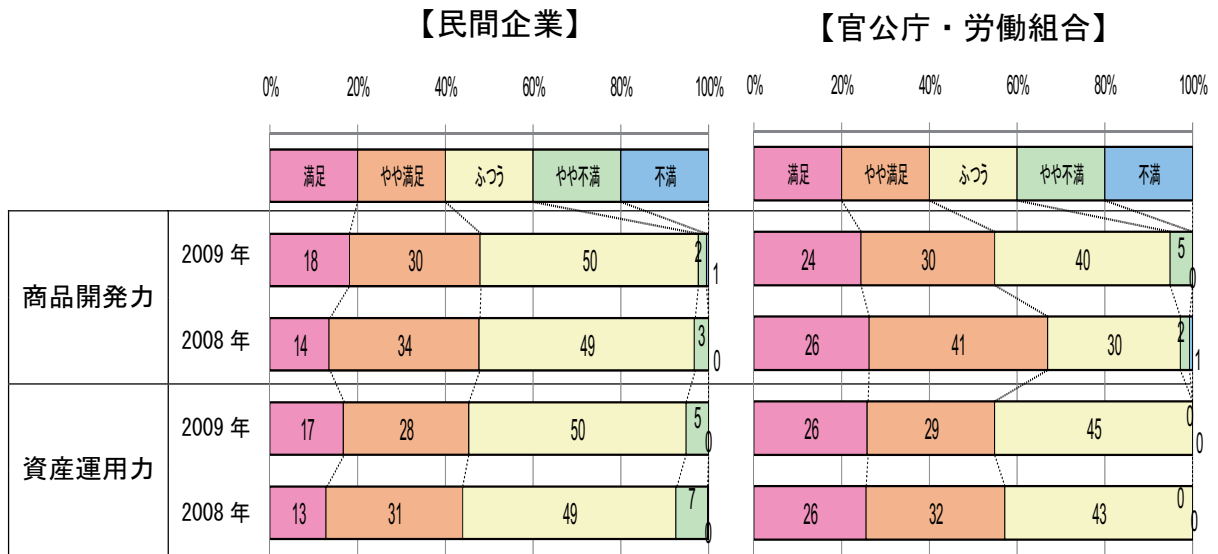
- ・項目別では「会社全体の規模・財務の健全性」が最高の評価をいただいています。
- ・事務手続き面では、概ね「満足」の評価が昨年度を上回りました。一方、官公庁・労働組合においては「パンフレット・申込書・企画書等のわかりやすさ」や「保全事務手続きの簡便さ」で「やや不満」の割合が目立つ結果となっています。
- ・法人営業担当者については、多くの項目で約6～7割の方から「満足+やや満足」との評価をいただいております。「営業担当者の知識」について評価が高くなっています。

規模・健全性

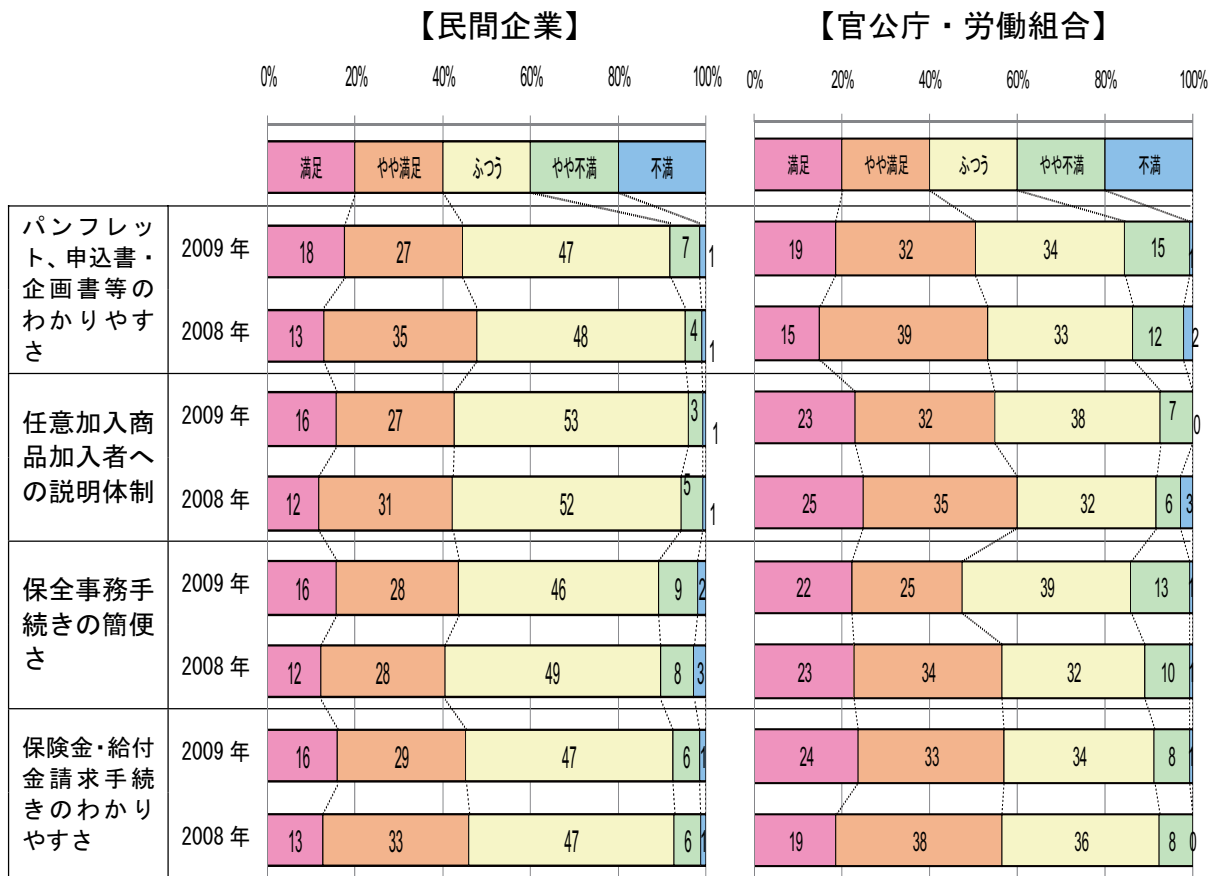


※2008年は「会社全体の規模」「財務の健全性」の2項目をそれぞれ評価いただいたため、上記2008年数値は2項目の平均値を使用。

商品・運用



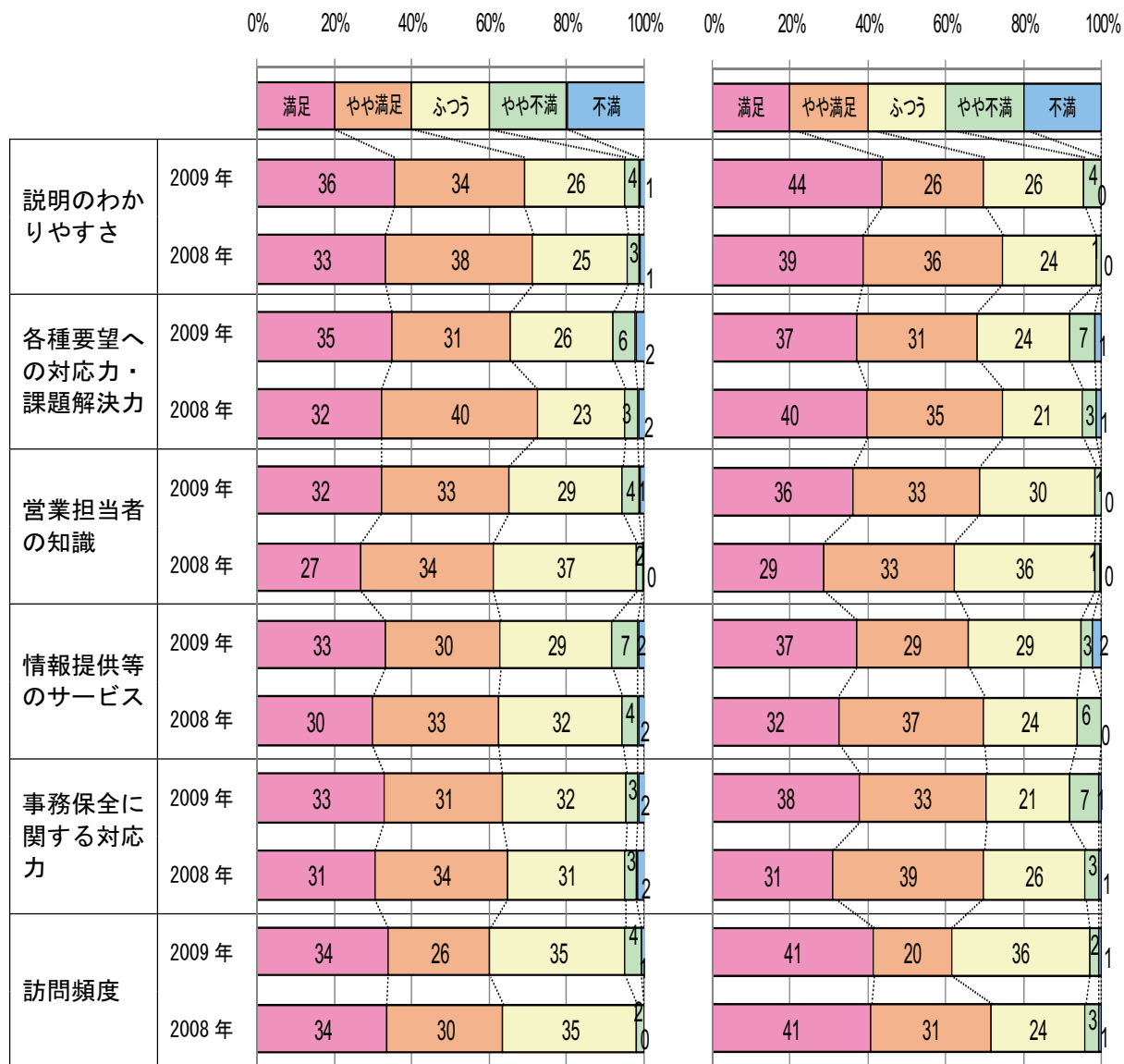
事務手続き



法人営業担当者

【民間企業】

【官公庁・労働組合】



※2008年は「福利厚生制度全般に関する知識」「団体保険に関する知識」「退職金・年金に関する知識」「金融全般（運用も含む）に関する知識」の4項目をそれぞれ評価いただいたため、上記2008年数値は4項目の平均値を使用。

当社に対するご意見・ご要望

- ・事務手続きがきっちりしている分、手間がかかる。手続きのデータ化・オンライン化（紙での申請を廃止）を希望
- ・商品提案や加入勧奨時だけでなく、既存制度の充実にも丁寧な対応・フォローをお願いしたい
- ・説明は丁寧だが言い回しが難しいので、わかりやすい言葉で説明してもらいたい
- ・内容を簡素にして保険料を安くしてほしい
- ・業界全体が同じような商品になっているため、独自の商品を期待する

(2) 「法人顧客満足度調査 団体所属員向けアンケート」結果

●実施要領・回答者のプロフィール

実施方法	・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	・2009年10月～2010年1月																																												
回収数	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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>18,700</td> <td>2,318</td> <td>12.4%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合等</td> <td>13,800</td> <td>1,087</td> <td>7.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>32,500</td> <td>3,405</td> <td>10.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※配布対象団体は民間企業6社、官公庁・労働組合等5団体、計11団体</p>		配布数	回答数	回答率	民間企業	18,700	2,318	12.4%	官公庁・労働組合等	13,800	1,087	7.9%	合計	32,500	3,405	10.5%																												
	配布数	回答数	回答率																																										
民間企業	18,700	2,318	12.4%																																										
官公庁・労働組合等	13,800	1,087	7.9%																																										
合計	32,500	3,405	10.5%																																										
調査項目	・主な調査項目は以下のとおり ア. 団体定期保険に対する満足度・理解度 イ. 加入・継続の理由および加入・継続しない理由																																												
回答者の基本属性	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">【民間企業】</p> <p>◆性別 (%)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">男性, 83.6</td> <td style="width: 50%;">女性, 15.4</td> </tr> </table> <p>◆年齢 (%)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>60歳以上</td><td>5%</td></tr> <tr><td>55-59歳</td><td>8%</td></tr> <tr><td>50-54歳</td><td>10%</td></tr> <tr><td>45-49歳</td><td>13%</td></tr> <tr><td>40-44歳</td><td>14%</td></tr> <tr><td>35-39歳</td><td>18%</td></tr> <tr><td>30-34歳</td><td>14%</td></tr> <tr><td>25-29歳</td><td>11%</td></tr> <tr><td>24歳以下</td><td>6%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>0%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">【官公庁・労働組合】</p> <p>◆性別 (%)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">男性, 57.7</td> <td style="width: 50%;">女性, 40.8</td> </tr> </table> <p>◆年齢 (%)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td>60歳以上</td><td>2%</td></tr> <tr><td>55-59歳</td><td>12%</td></tr> <tr><td>50-54歳</td><td>18%</td></tr> <tr><td>45-49歳</td><td>18%</td></tr> <tr><td>40-44歳</td><td>13%</td></tr> <tr><td>35-39歳</td><td>11%</td></tr> <tr><td>30-34歳</td><td>13%</td></tr> <tr><td>25-29歳</td><td>9%</td></tr> <tr><td>24歳以下</td><td>4%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>0%</td></tr> </table> </div> </div>	男性, 83.6	女性, 15.4	60歳以上	5%	55-59歳	8%	50-54歳	10%	45-49歳	13%	40-44歳	14%	35-39歳	18%	30-34歳	14%	25-29歳	11%	24歳以下	6%	無回答	0%	男性, 57.7	女性, 40.8	60歳以上	2%	55-59歳	12%	50-54歳	18%	45-49歳	18%	40-44歳	13%	35-39歳	11%	30-34歳	13%	25-29歳	9%	24歳以下	4%	無回答	0%
男性, 83.6	女性, 15.4																																												
60歳以上	5%																																												
55-59歳	8%																																												
50-54歳	10%																																												
45-49歳	13%																																												
40-44歳	14%																																												
35-39歳	18%																																												
30-34歳	14%																																												
25-29歳	11%																																												
24歳以下	6%																																												
無回答	0%																																												
男性, 57.7	女性, 40.8																																												
60歳以上	2%																																												
55-59歳	12%																																												
50-54歳	18%																																												
45-49歳	18%																																												
40-44歳	13%																																												
35-39歳	11%																																												
30-34歳	13%																																												
25-29歳	9%																																												
24歳以下	4%																																												
無回答	0%																																												

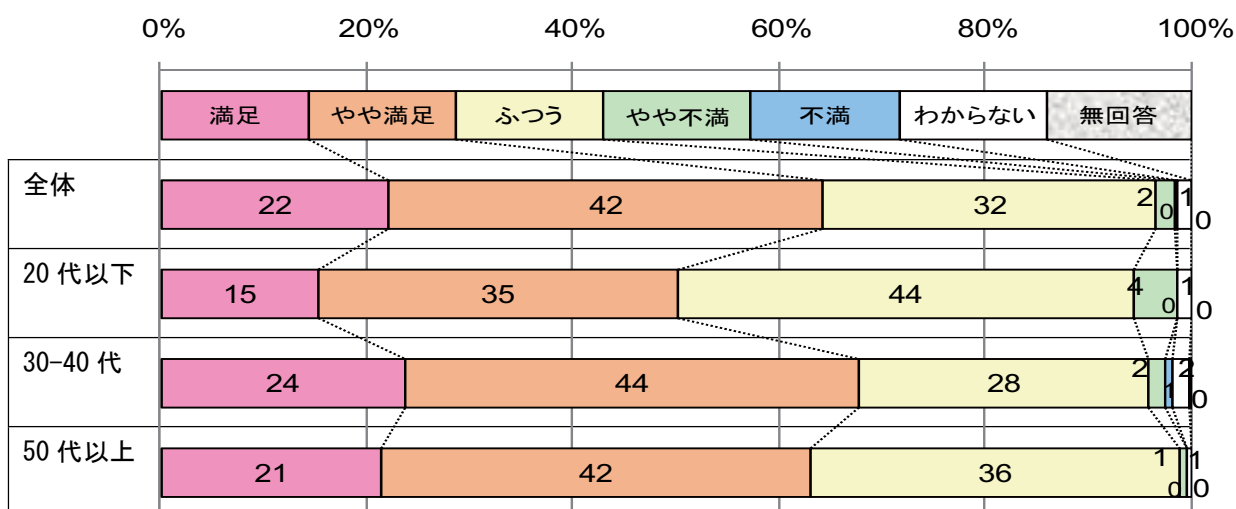
●調査結果

ア. 団体定期保険に対する満足度および理解度

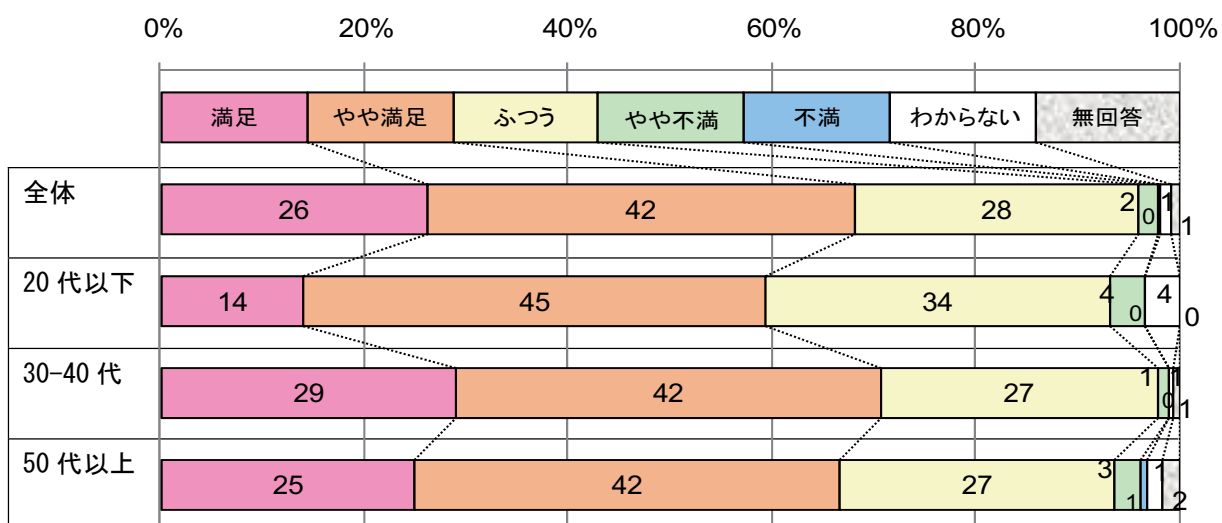
1) 総合満足度（ご加入者）

- ・ 団体定期保険のご加入者からの、団体定期保険に対する総合的な満足度は「満足＋やや満足」が民間企業で64%、官公庁・労働組合で68%でした。
- ・ 全世代共通して「やや不満＋不満」の方は、ほとんどいませんでした。

【民間企業（ご加入者 1,260 名）】



【官公庁・労働組合（ご加入者 804 名）】

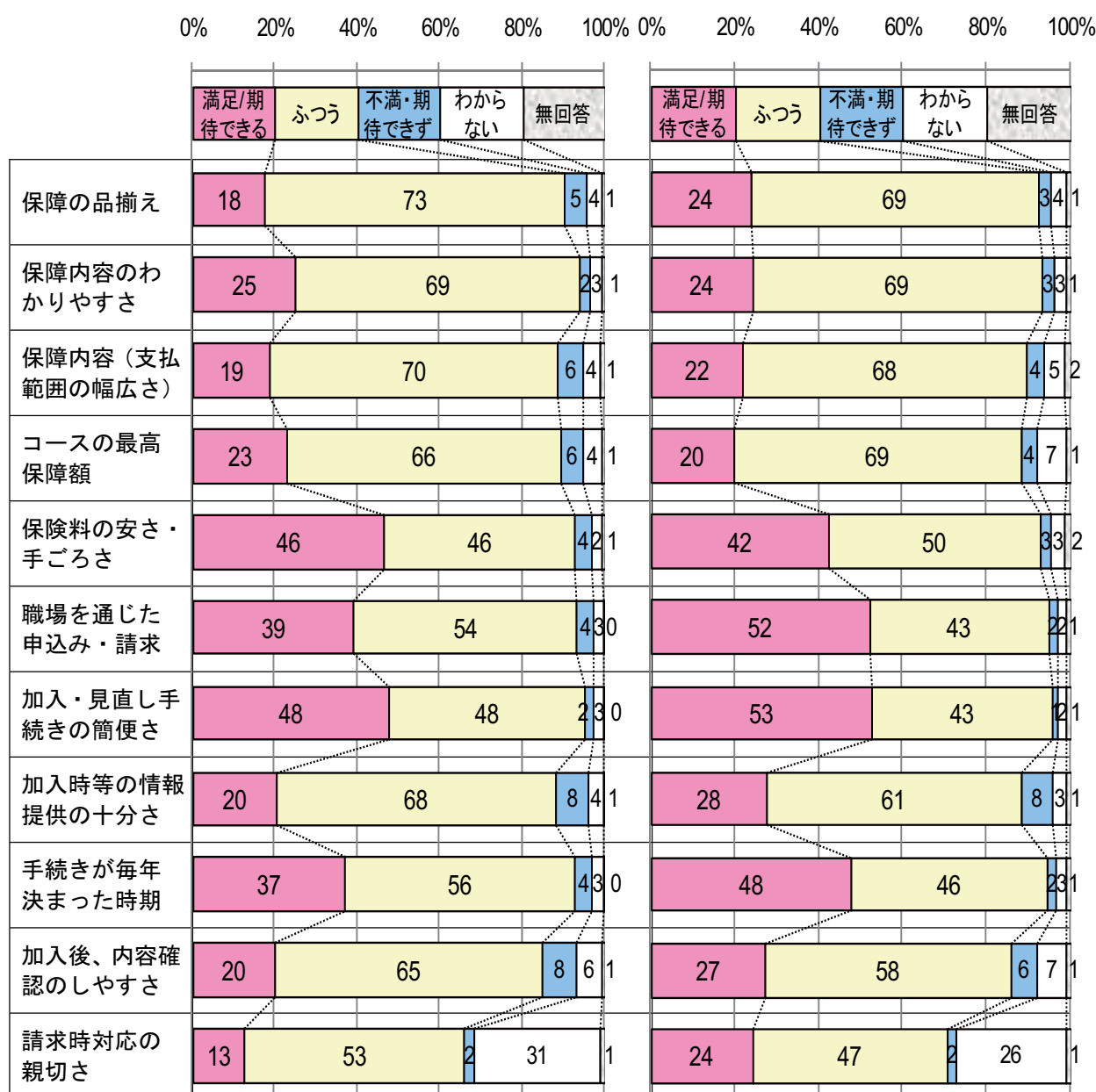


2) 項目別満足度

- ・ご加入者からの項目別の満足度を見ると、「簡便な手続きで加入や保障見直しができる」点、「保険料の安さ・手ごろさ」「職場を通じて手続きが行なわれる」点、「毎年決まった時期に手続きできる」点が、とくに高い評価をいただいています。
- ・一方、不満に感じているという回答は、加入・保障見直しの際の情報提供の十分さや、加入後、加入内容や保障内容についての確認・照会のしやすさの項目でやや目立っています。

【民間企業（ご加入者 1,260 名）】

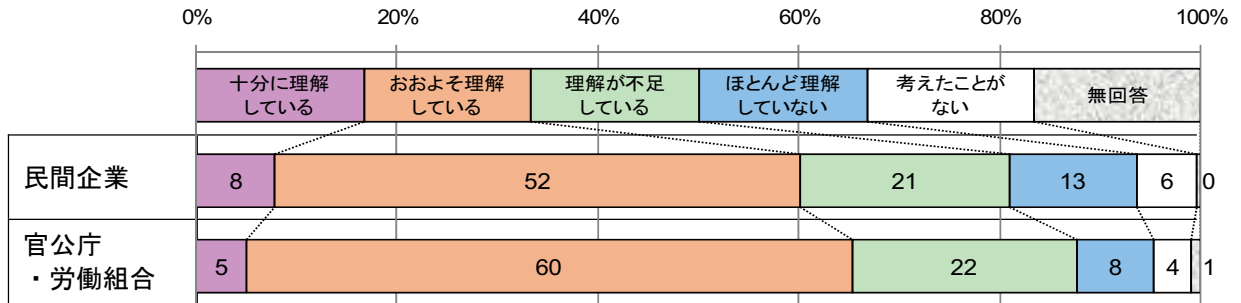
【官公庁・労働組合（ご加入者 804 名）】



3) 理解度

- ・団体定期保険の保障内容についての理解度は、「十分に理解している+おおよそ理解している」が民間企業、官公庁・労働組合ともに6割程度に達しています。

(注) 数値は団体保険未加入者の回答を含む、民間企業 2,318 名、官公庁・労働組合 1,087 名の回答をもとに算出。



- ・理解できた理由として「必要なことはパンフレットに書いてあった」が最も多く、一方、理解できなかった理由では「パンフレットを読んだり説明を受けたりする時間がない」が最多となっています。

① 理解できた理由

【民間企業】

【官公庁・労働組合】

必要なことはパンフレットに書いてある	70 (%)	56 (%)
制度自体の内容がわかりやすい	32	25
必要なことは「加入者証」に書いてある	12	22
職場の担当者から説明を受けて	8	17
電話で説明をうけて・問い合わせをして	2	1
営業担当者から説明を受けて	設問なし (有効回答数 1,394 名)	31 (有効回答数 710 名)

② 理解できなかった理由

【民間企業】

【官公庁・労働組合】

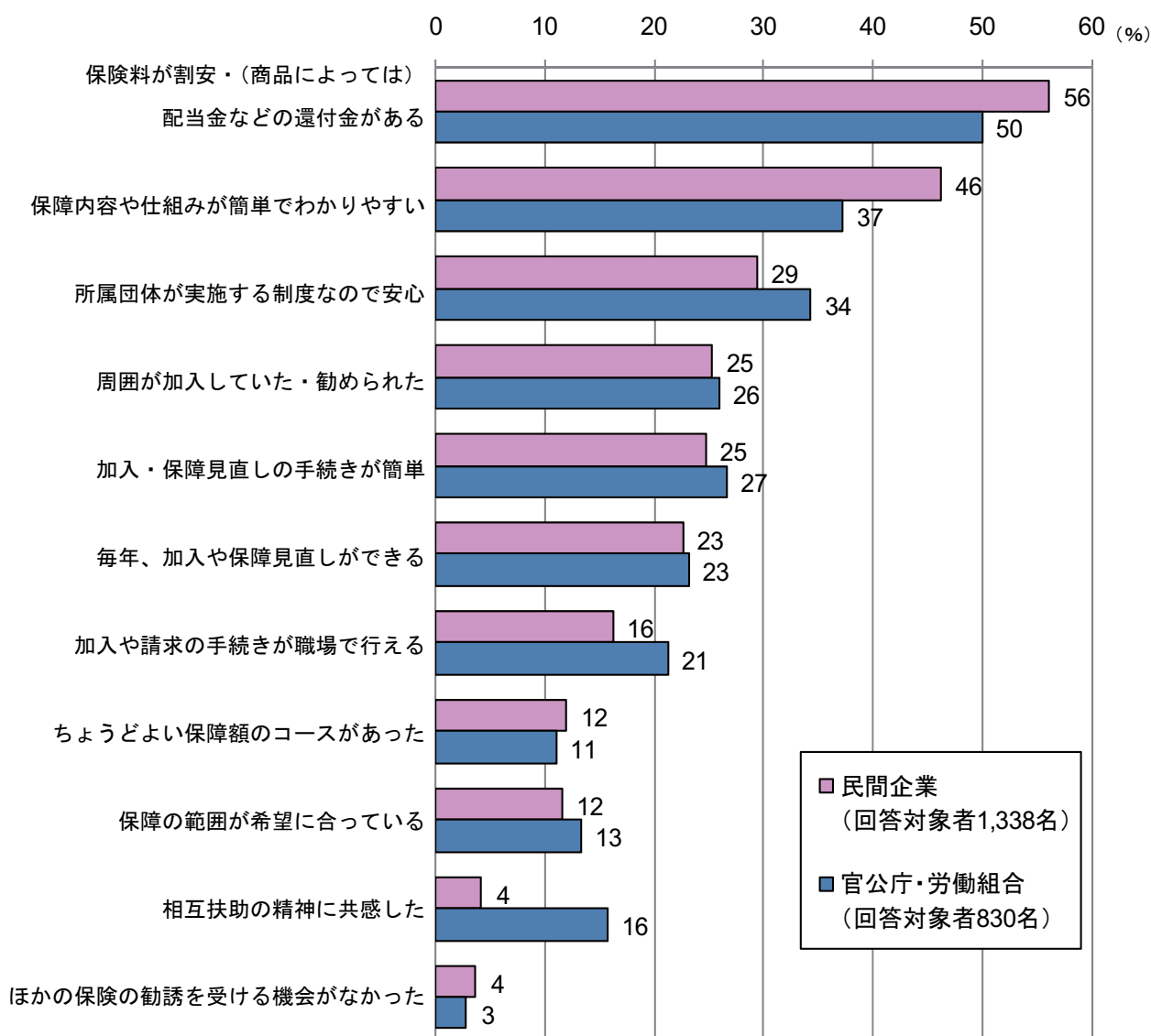
パンフレットを読んだり説明を受けたりする時間がない	43 (%)	41 (%)
時間が経ってわからなくなった	20	28
説明やパンフレットがわかりにくい	19	19
制度自体の内容が複雑	15	18
団体保険に興味がない	13 (有効回答数 915 名)	10 (有効回答数 367 名)

(注) ①②とも、複数回答あり

イ. ご加入・ご継続いただいている・いない理由

1) ご加入・ご継続の理由

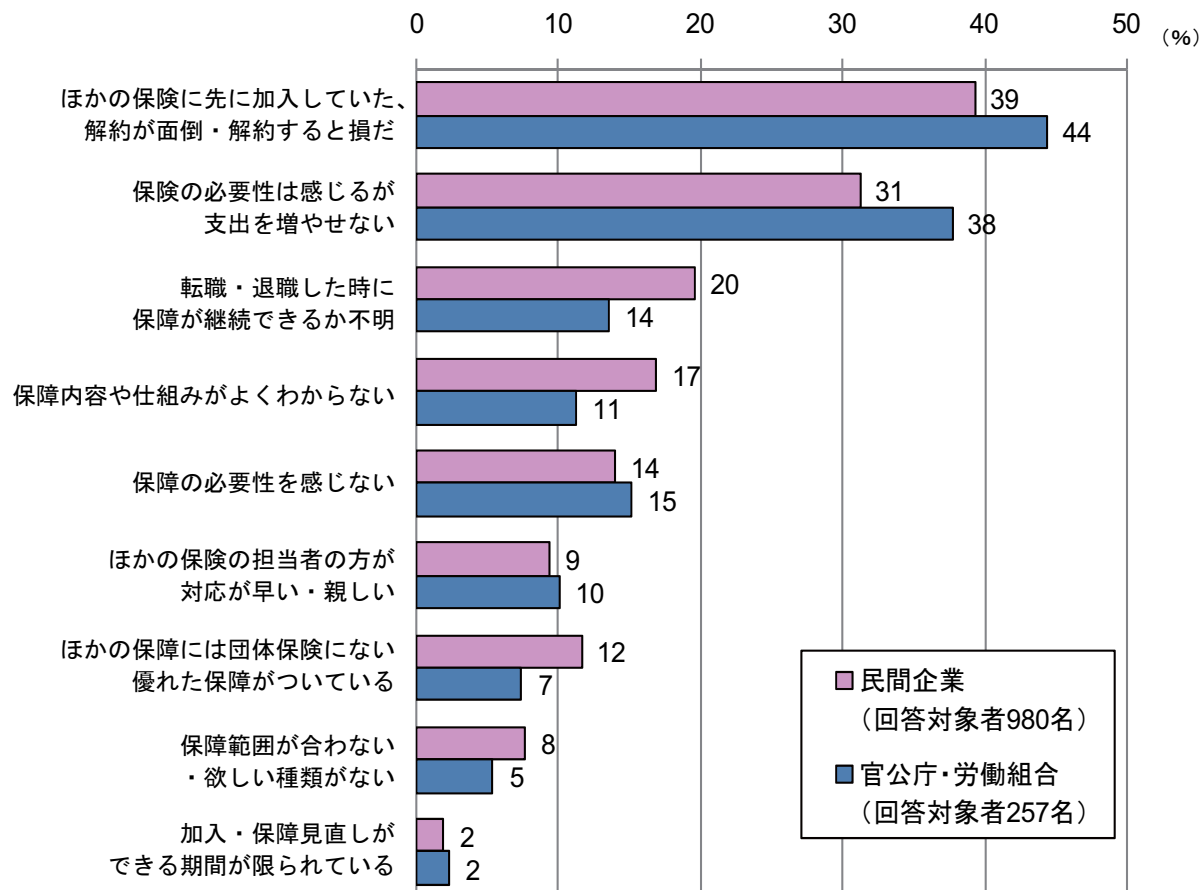
- ・団体定期保険の保障内容や仕組みのうち、とくに「保険料が割安・(商品によっては) 配当金などの還付金がある」「保障内容や仕組みが簡単でわかりやすい」などの理由が多くなっています。
- ・また、「所属団体が実施する制度なので親近感・安心感がある」「周囲が加入していた/勧められた」も上位に挙がっており、団体定期保険の認知度や、培われてきたイメージがご加入・ご継続につながっていることがうかがえます。



(注) 複数回答あり

2) ご加入・ご継続しない理由

・「他の保険に先に加入していた、解約が面倒だ等」「保険の必要性は感じるが支出を増やせない」が上位を占めています。



(注) 複数回答あり

団体定期保険に対するご意見・ご要望

- ・加入や保障の見直しを決まった時期だけでなく、いつでもできるようにしてほしい
- ・保障の品揃えを充実させてほしい(医療、介護、がん、障害状態など)
- ・若い世代向けにもっと保障額の小さい割安プランがあってもよい
- ・退職後の継続が可能か、制度内容・手続き方法などもっと情報提供してほしい
- ・担当者からの説明や職場での説明会などをやってほしい。メール等で相談にのってほしい
- ・パンフレットは字が多く、読むのに抵抗を感じた。表、グラフや絵などを使ってパッと見て大体の内容がわかるようにしてほしい
- ・Web等を利用して常時確認できる等、加入内容の確認機能を充実してほしい

(3) 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

前年度と比較して、ほぼすべての項目において同水準の回答結果でした。

「わかりやすさ」の一層の向上を目指し、「必要書類」「請求書」については2010年4月使用開始の帳票へご意見を反映しています。また、「送金通知」の改訂ならびに「請求書類到着までの日数短縮」といった観点より、改善に向けた検討を実施しています。

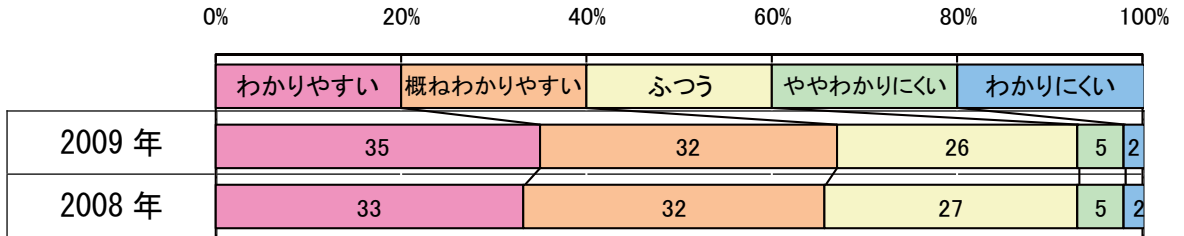
●実施要領・回答者のプロフィール

実施方法	・ 郵送法によるアンケート調査																
調査対象	・ 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	・ 2009年10月～12月																
送付・回収	・ 送付数 6,293 ・ 回収数 1,806																
主な調査項目	ア. 手続き方法のわかりやすさ イ. 請求書のわかりやすさ ウ. 必要書類の案内に関するわかりやすさ エ. 請求時の連絡先に関するわかりやすさ オ. 給付内容のわかりやすさ																
年齢構成	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20代</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	年齢	人数	20代	3	30代	13	40代	19	50代	37	60代	23	70代	4	その他	1
年齢	人数																
20代	3																
30代	13																
40代	19																
50代	37																
60代	23																
70代	4																
その他	1																

●調査結果

ア. 請求手続き全般について

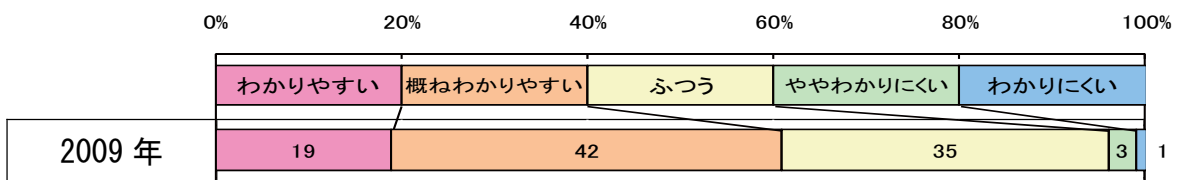
手続き方法のわかりやすさ (表 1)



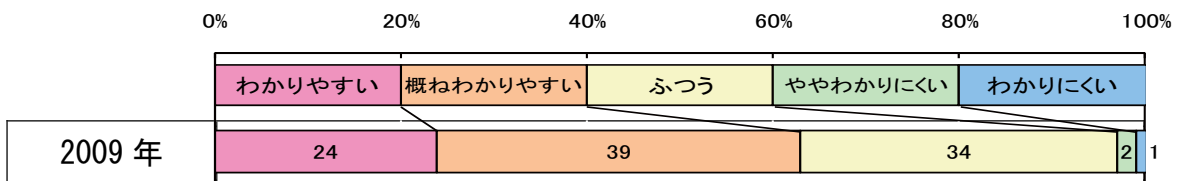
・「わかりやすい+概ねわかりやすい」が6割超と、前年度と同水準でした

イ. 請求書のわかりやすさ

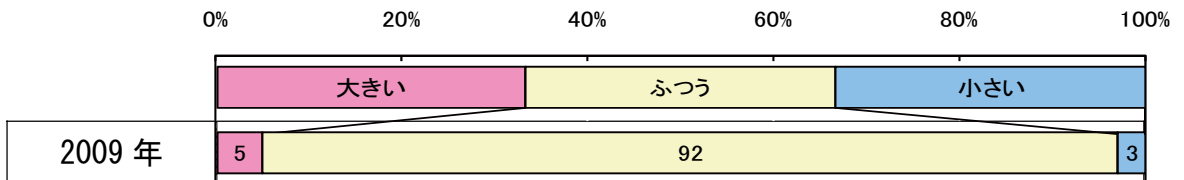
記入内容について (表 2)



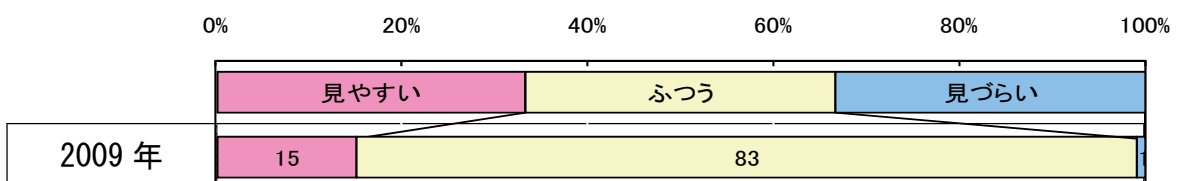
記入例について (表 3)



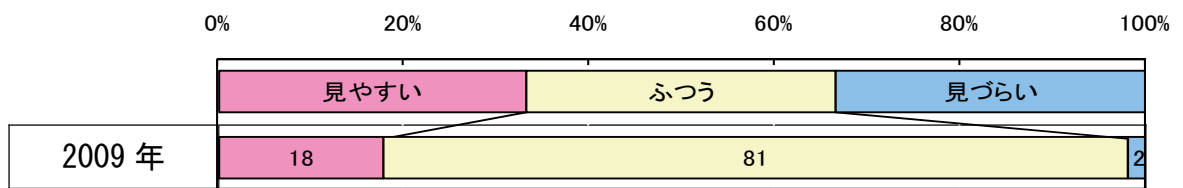
文字の大きさについて (表 4)



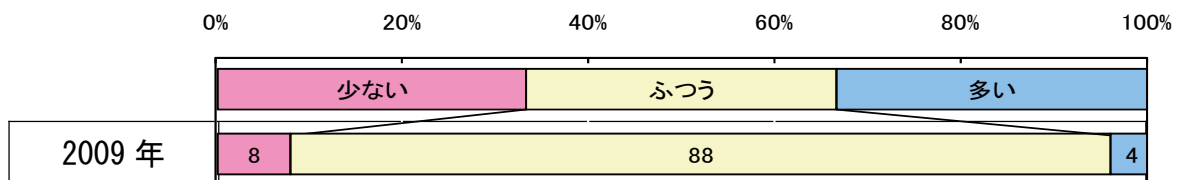
文字の色について (表 5)



レイアウトについて (表6)



記入項目数について (表7)



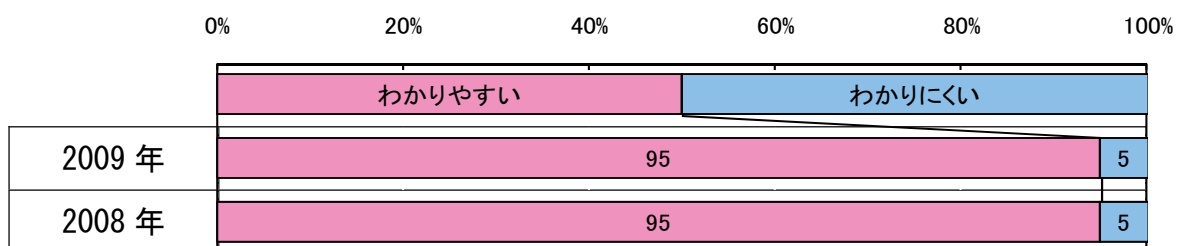
- ・請求書について、いずれの項目も「わかりにくい」「見づらい」等の否定的なご回答は1割以下でした。

請求書についてのお客さまのご意見

- ・請求者と契約者（団体）記入欄の区分けをわかりやすくしてほしい
- ・記入箇所を広くしてほしい
- ・必要書類の選択方法の説明をわかりやすくしてほしい

ウ. 必要書類の案内に関するわかりやすさ

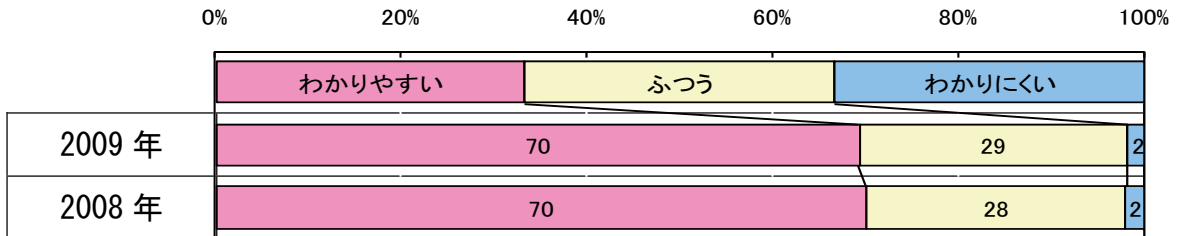
必要書類の案内に関するわかりやすさ (表8)



- ・「わかりやすい」が9割超と、前年度と同水準でした

工. 請求時の連絡先に関するわかりやすさ

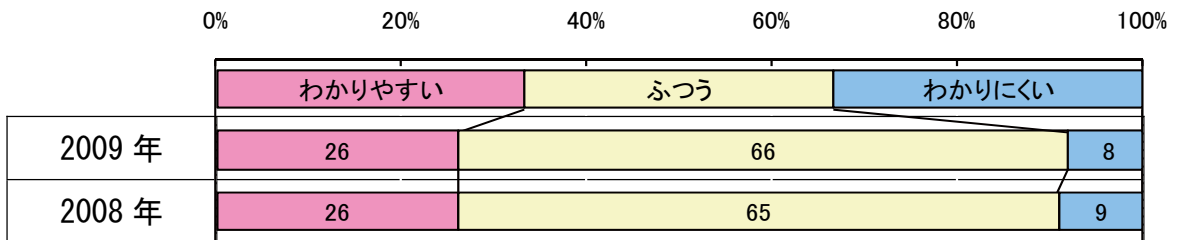
請求時の連絡先に関するわかりやすさ (表 9)



・「わかりやすい」回答が7割、「ふつう」以上の回答が9割以上でした。

才. 給付内容のわかりやすさ

給付内容のわかりやすさ (表 10)



・「ふつう」以上の回答が9割以上でした。

その他、お客さまからのご意見より

〔対応について〕

- ・ 温かい対応に気持ちも救われ、感謝しています
- ・ 迅速・丁寧なご対応ありがとうございました

〔支払い・手続きについて〕

- ・ すぐに給付されとてもありがたかったです
- ・ 「改製原戸籍」など戸籍に関する専門用語がわかりにくい
- ・ 入院給付金の請求で、病院の診断書の支払いが5,000円もかかった

〔サービスについて〕

- ・ 事務処理の途中経過を知らせてほしい
- ・ 振込先口座として、ゆうちょ銀行も対応してほしい