



## 第 4 章

---

### お客さまアンケート結果

---

お客さまからの直接の申し出以外に、当社から「お客様の声」をお伺いするお客さまアンケートを継続的に実施しています。

ここでは、2010年度の各種アンケート結果についてご紹介します。

## (1)「お客さま満足度調査」結果

### ●調査結果の概要

2010年度の総合満足度は、「満足」+「やや満足」回答者が前年より微減しました。

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に向け推進してきた結果、訪問頻度が向上し、「面談」による「ご契約内容確認活動」や「ご契約に関する手続き」により、加入商品の満足度や手続きの満足度が上昇しました。

一方で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、営業担当者の満足度は低下しました。今年度の結果を受けて、お客さまの期待する水準に届くサービスを提供できるよう、今まで以上の努力が不可欠と真摯に受け止めております。

\*弊社では、2008年度からお客さまへのアフターフォローの充実を図るため、営業担当者が提供すべきお客さまへの標準的なサービスを『安心サービス活動』として制度化し、「ご契約内容の確認」、「節目のご挨拶」などの活動を通じて、お客さまへの定期的な訪問（連絡）を推進しています。

### ●実施要領・回答者の属性

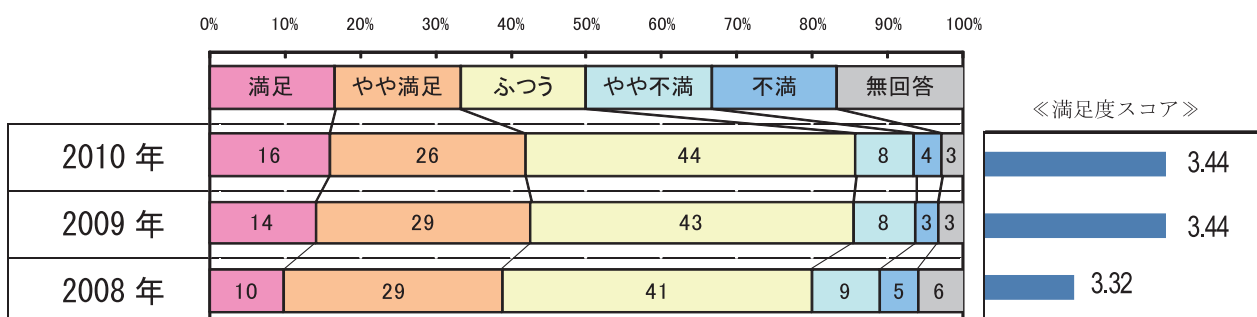
実施方法	・郵送によるアンケート調査
調査対象	・2010年11月末時点のご契約者
調査時期	・2011年1月～2月
送付数	・40,000名
回収数	・13,776名、回収率34.4%(前年度35.9%)
主な調査項目	ア. 総合満足度 イ. 営業担当者の満足度 ウ. 加入商品の満足度 エ. 手続きの満足度 オ. 「ご契約内容のお知らせ」のわかりやすさ カ. コミュニケーションセンターの満足度
回答者の属性	<p>【性別】男性：59%、女性：38%、無回答：2%</p> <p>【加入商品構成】</p> <p>【年齢構成】</p>

## ●調査結果

### ア. 総合満足度

- ・総合満足度は、「満足」回答者が16%と前年より2ポイント増加したものの、「満足」＋「やや満足」回答者は42%と前年より微減となりました(表1)。
- ・また、満足度スコア\*は前年と同水準でした。

総合満足度 (表1)

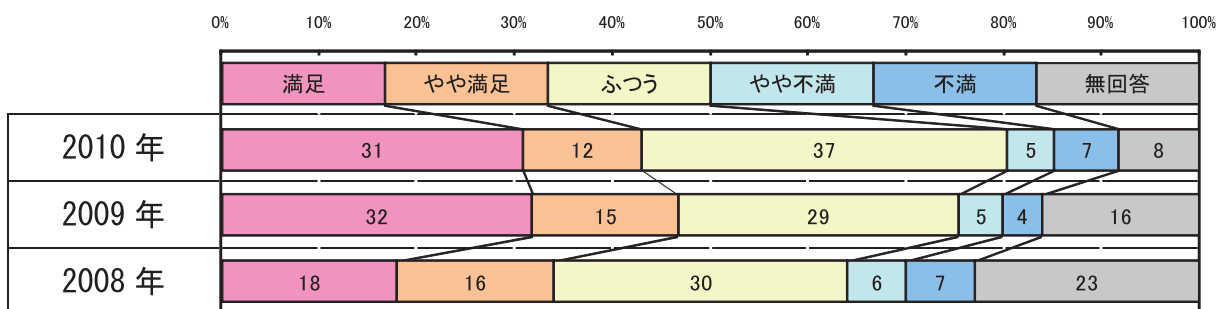


\*満足度スコアは、「満足」5点～「不満」1点として加重平均した数値。「無回答等」は除いて算出。

### イ. 営業担当者の満足度

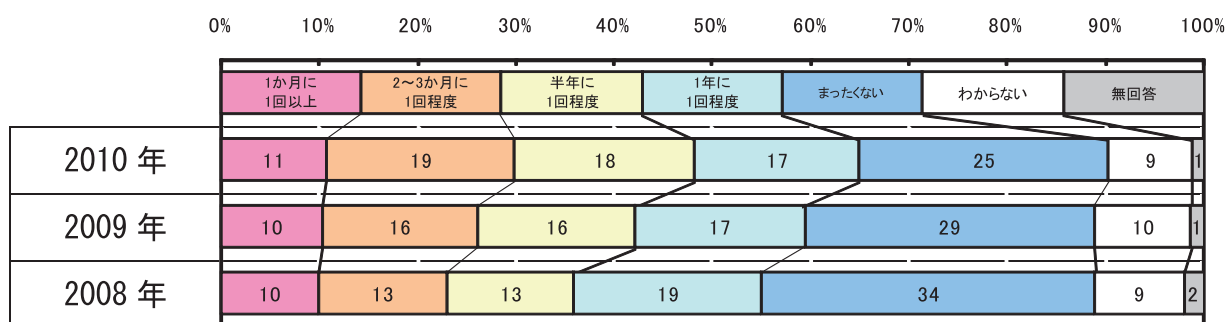
- ・営業担当者の満足度は、「満足」＋「やや満足」回答者が43%と、前年より4ポイントの減少となりました(表2)。
- ・一方で無回答者は8%と、前年より8ポイント減少し、「ふつう」回答者が37%と、前年より8ポイント増加しました(表2)。

営業担当者の満足度 (表2)



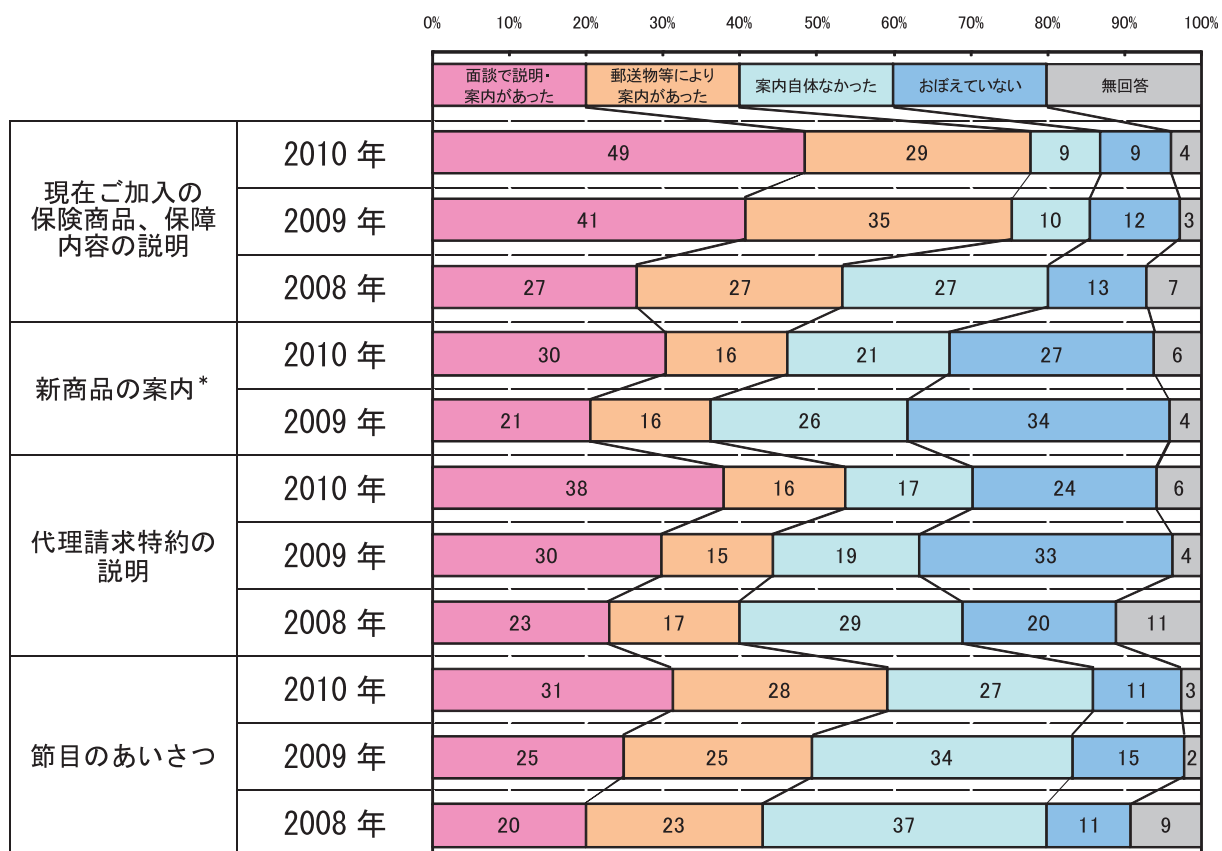
- ・営業担当者の訪問頻度が年2回以上と回答された方は48%と、前年に引き続き増加し、訪問が「まったくない」と回答された方は減少しました(表3)。

営業担当者の訪問頻度(表3)



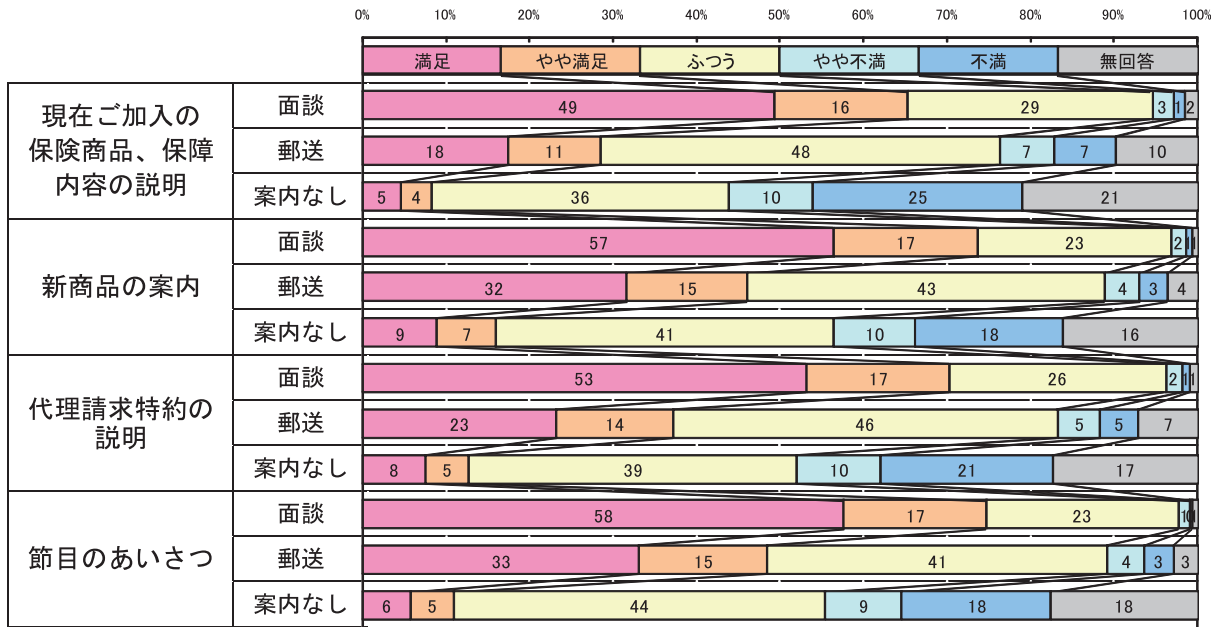
- ・2008年度から継続して実施している「安心サービス活動」の各活動項目において、営業担当者の「面談による説明・案内」の割合が増加しました(表4)。
- ・「安心サービス活動」の各活動項目の実施方法を、「面談」によるものとそれ以外の方法とで比較すると、「面談」で実施した場合、すべての活動項目において営業担当者の満足度は高くなっています(表5)。

「安心サービス活動」の各活動項目の実施状況(表4)



\* 「新商品の案内」は2008年度設問なし。

「安心サービス活動」実施と営業担当者満足度(表5)



営業担当者についてのお客さまのご意見\*

【マナーについて】

○何かあった時には、連絡すれば速やかに来てくれるし、主婦の時間に合わせて来てくれるので助かる。

●事前の連絡もなく、担当が変わったとのことで突然の訪問があり、依頼していないのに一方的に話し、迷惑だった。

【説明、コンサルティングについて】

○素直な方で、一生懸命、加入者の身になって説明してくれる。商品のおしつけを決してしない。細かな質問でも、調べて、必ず回答してくれるので信頼感をおぼえている。

●基礎的な仕組みの説明や生活設計を考える上でのアドバイスがなく、もっとライフプランナーとしての知識がある人から話が聞きたい。

【依頼事項への対応について】

○妻が病気になった時、何回も連絡してくれ、手続きなども親切に説明してくれて、うれしかった。定期的な連絡もいただいております、若い方だがとても良い。

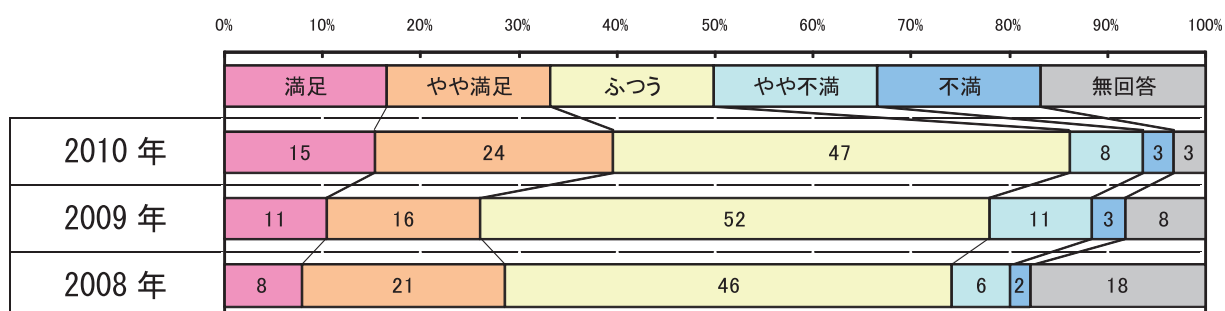
●ほぼ毎回時間に遅れてくる。当方の質問に答えられない時のその後の回答も遅い。

\*上記ご意見の○は評価をいただいたご意見、●は弊社へのご指摘・ご要望です。

## ウ. 加入商品の満足度

- ・加入商品の満足度は、「満足」＋「やや満足」回答者が39%と、前年より12ポイント増加しました(表6)。
- ・これは「面談」による「ご契約内容確認活動」の進展により、お客さまの加入商品内容への満足度が上昇した結果と考えています。

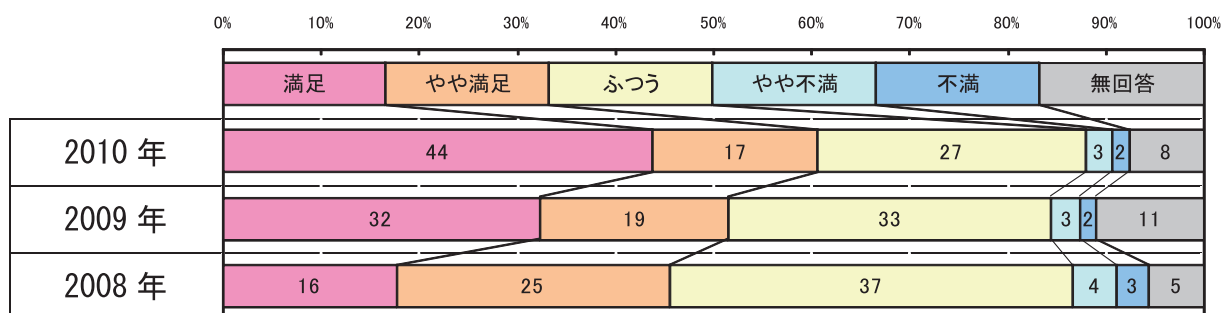
加入商品の満足度 (表6)



## エ. 手続きの満足度

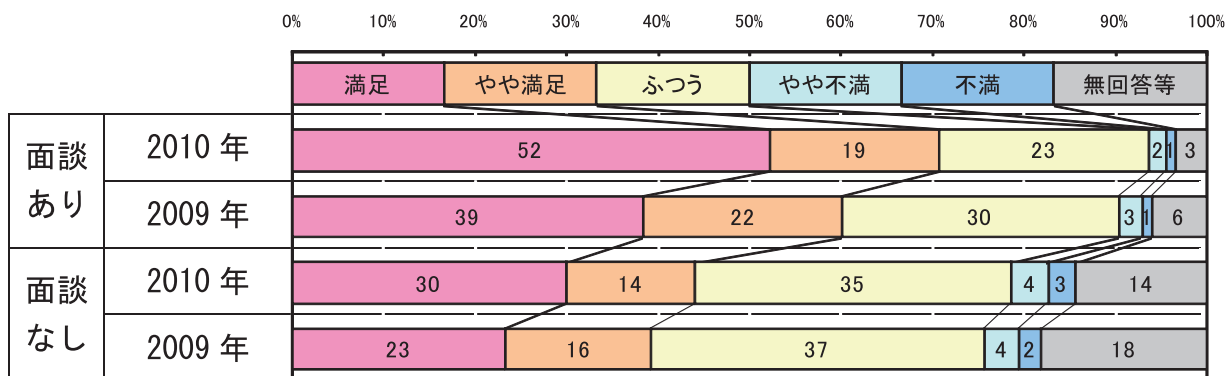
- ・手続きの満足度は、全体で「満足」回答者が44%と、前年より12ポイント増加しました(表7)。
- ・「面談」による「ご契約に関する手続き」により、手続きの満足度が上昇しました(表8)。

手続きの満足度\* (表7)



\*2010年、2009年は過去1年間、2008年は過去3年間の手続き実施者を対象に調査を実施。

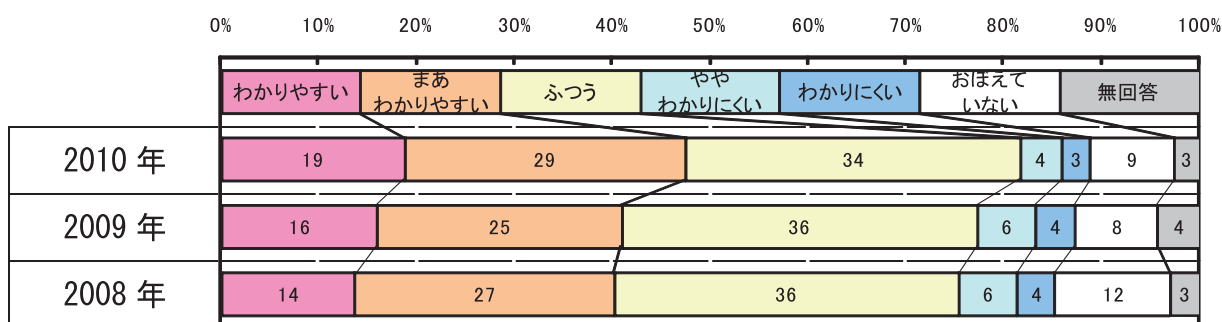
「面談」による手続きと手続きの満足度(表8)



### オ. 「ご契約内容のお知らせ」のわかりやすさ

- ・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」のわかりやすさについては、毎年お客さまから寄せられたご意見・ご要望を反映した改訂を継続的に行なっており、今年度は「わかりやすい」+「まあわかりやすい」回答者が48%と、前年より7ポイント増加しました(表9)。

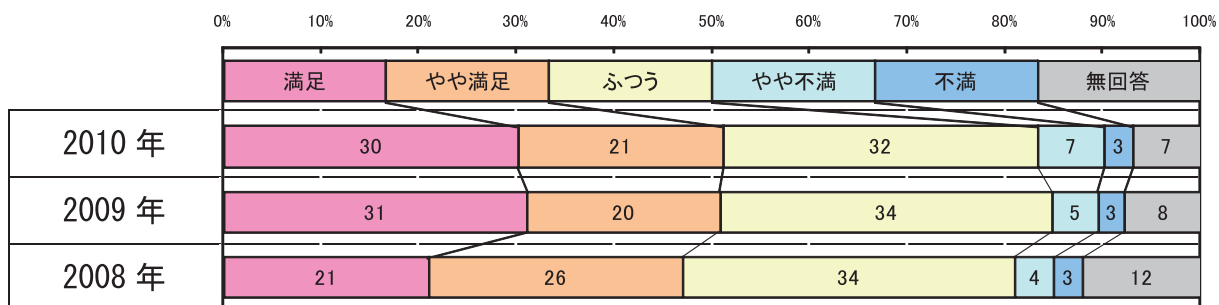
「ご契約内容のお知らせ」のわかりやすさ(表9)



## カ. コミュニケーションセンターの満足度

- ・コミュニケーションセンターの満足度は、「満足」+「やや満足」回答者が51%と、前年と同水準となりました(表10)。

コミュニケーションセンターの満足度\*(表10)



\*2010年、2009年は過去1年間、2008年は過去3年間のコミュニケーションセンター利用者を対象に調査を実施。



## 当社についてのお客さまのご意見\*

### 【商品について】

○入院や女性特有の病気に対する保障を特約で付けられるので安心できる。

- 見直しをしようと思った時、ホームページ等で新しい保険内容を確認するが、用語が難しいため理解できないものが沢山あり、結局そのままになる。もう少し理解しやすい言葉で表記してほしい。
- 本人のライフスタイルや経済状況を考えて、保険に入ってよかったと思える内容にしてほしい。
- 商品内容が複雑なので、わかりやすい商品を開発してほしい。

### 【会社からの情報提供について】

○必要な情報は面談や郵送等で提供してくれるので、満足している。

- 新しい保険が出た場合、検討だけになるかもしれないが、加入している保険と、どう違うか説明（あるいは説明書）がほしい。
- 会社の経営内容、財務状況を正確に知らせてほしい。
- 難しい言葉や専門用語を、できる限りわかりやすい言葉にしてほしい（説明者がいないと理解できない場合が多い）。

### 【会社全体について】

○今まではあまり意識していなかったが、CMやこのようなアンケートで、御社が努力している事を改めて感じた。

- 企業の持味を感じられない。明治安田生命の特徴（セールスポイント）が見えない。
- 他社に比べてテレビCM等での知名度アップへの取組みが少ないのではと感じる。
- 他社との差別化が見えない。例えば誕生日や結婚記念日を知っていても何もアクションがないのであれば意味がない。

\*上記ご意見の○は評価をいただいたご意見、●は弊社へのご指摘・ご要望です。

## (2) 「法人顧客満足度調査」結果

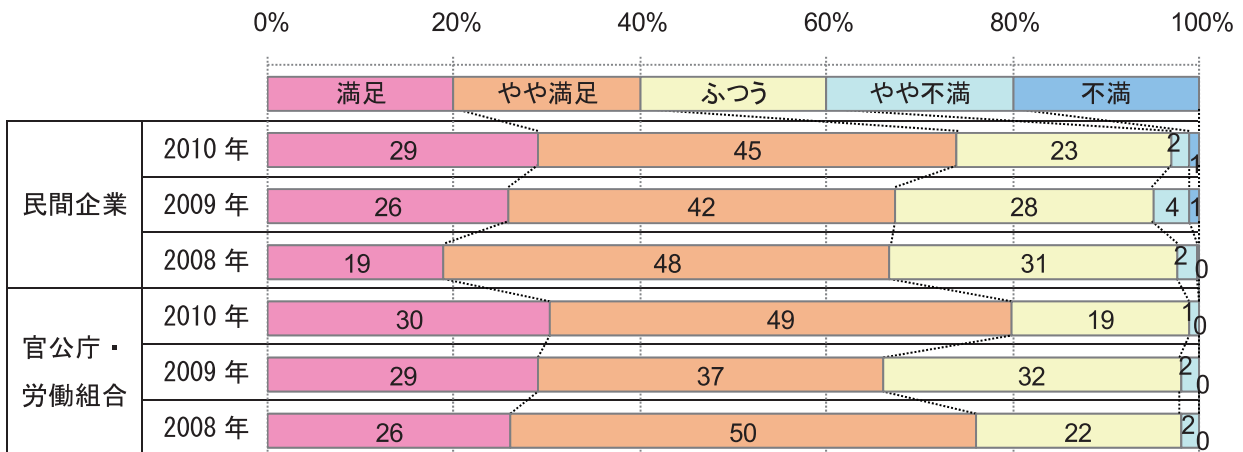
### ●実施要領、回答団体のプロフィール

	団体窓口担当者向けアンケート	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	・2010年12月～2011年1月	・2010年10月～2010年12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>756</td> <td>396</td> <td>52.4%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合等</td> <td>223</td> <td>154</td> <td>69.1%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>979</td> <td>550</td> <td>56.2%</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55.1%</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	756	396	52.4%	官公庁・労働組合等	223	154	69.1%	合計	979	550	56.2%	<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>8,200</td> <td>577</td> <td>7.0%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合等</td> <td>7,800</td> <td>626</td> <td>8.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>16,000</td> <td>1,203</td> <td>7.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※配布対象団体は民間企業4社、官公庁・労働組合等4団体、計8団体</p>		配布数	回答数	回答率	民間企業	8,200	577	7.0%	官公庁・労働組合等	7,800	626	8.0%	合計	16,000	1,203	7.5%
	配布数	回答数	回答率																															
民間企業	756	396	52.4%																															
官公庁・労働組合等	223	154	69.1%																															
合計	979	550	56.2%																															
	配布数	回答数	回答率																															
民間企業	8,200	577	7.0%																															
官公庁・労働組合等	7,800	626	8.0%																															
合計	16,000	1,203	7.5%																															
主な調査項目	ア. 当社法人営業部門に対する総合評価 イ. 個別項目別評価	ア. 団体定期保険に対する総合満足度 イ. 個別項目別満足度																																
回答団体の規模、回答者の基本属性	<p>【民間企業】</p> <p>【官公庁・労働組合】</p>	<p>【民間企業】</p> <p>男性, 74 (%) 女性, 24 (%) 無回答, 3 (%)</p> <p>【官公庁・労働組合】</p> <p>男性, 66 (%) 女性, 33 (%) 無回答, 1 (%)</p>																																

## ●「団体窓口担当者向けアンケート」調査結果

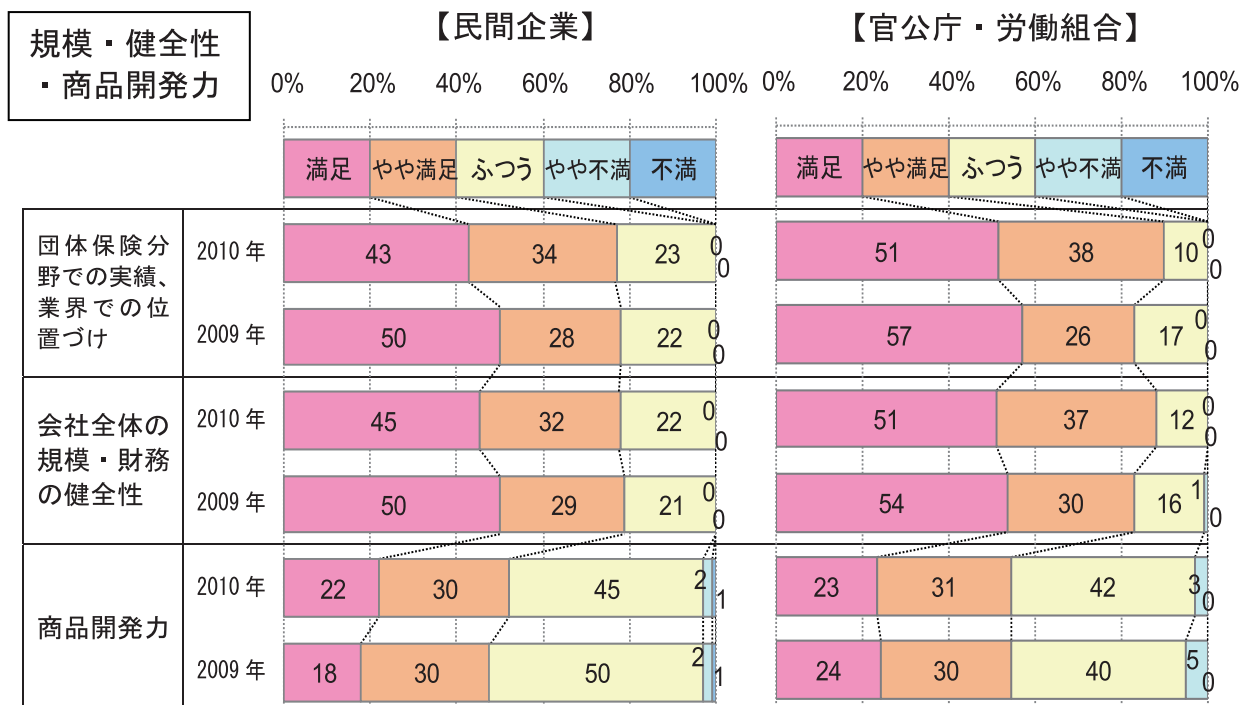
### ア. 当社法人営業部門に対する総合評価

- ・「満足」＋「やや満足」回答者が民間企業では74%、官公庁・労働組合では79%と、昨年と比べ増加しています。また「満足」回答者については3年連続で増加しました。



### イ. 個別項目別評価

- ・規模・健全性について一定の評価をいただいているなか、「商品開発力」については評価が低くなっています。
- ・事務手続き面では、「満足」＋「やや満足」回答者が増加しました。なかでも、「保全事務手続きの簡便さ」「保険金・給付金請求手続きのわかりやすさ」について評価をいただいています。
- ・法人営業担当者については、多くの項目で約7～8割の方から「満足」または「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」については昨年に引き続き、評価をいただいています。

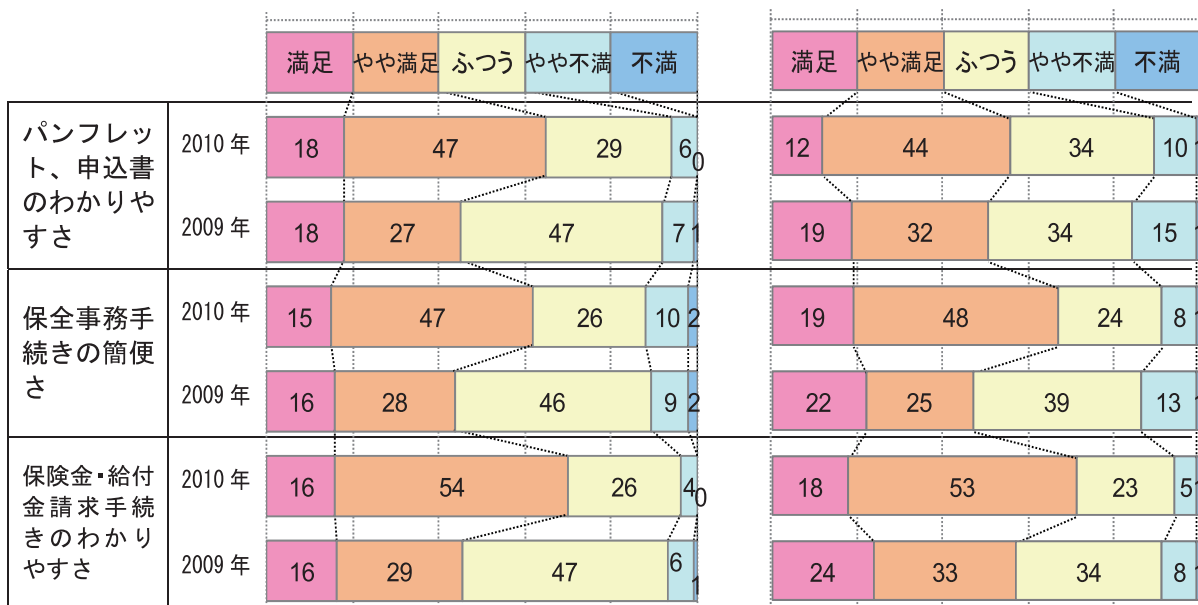


事務手続き

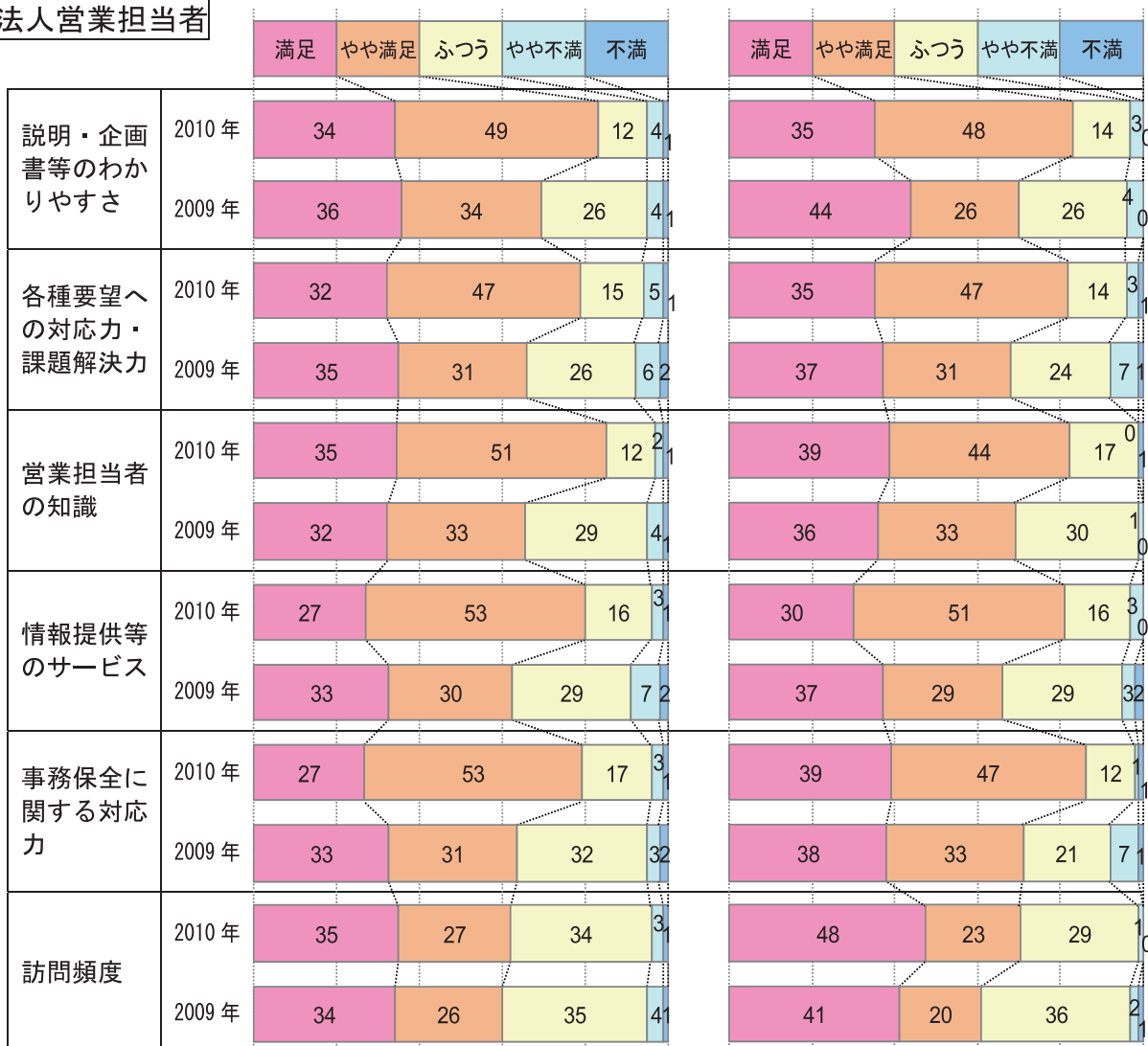
【民間企業】

【官公庁・労働組合】

0% 20% 40% 60% 80% 100% 0% 20% 40% 60% 80% 100%



法人営業担当者

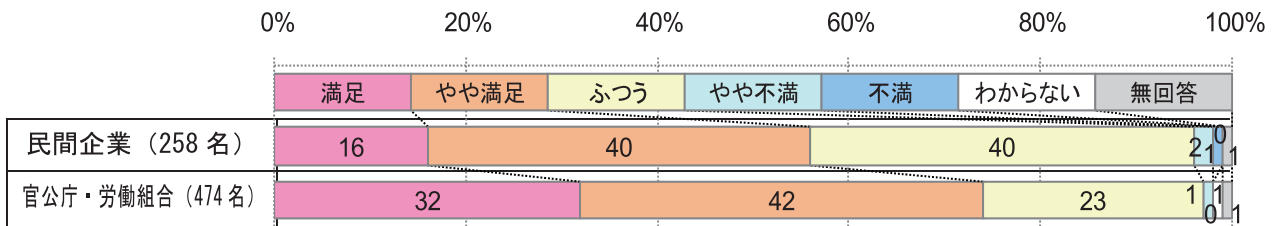


「各社各業」の「100」

## ●「団体所属員向けアンケート」調査結果

### ア. 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」回答者が民間企業で56%、官公庁・労働組合で74%でした。

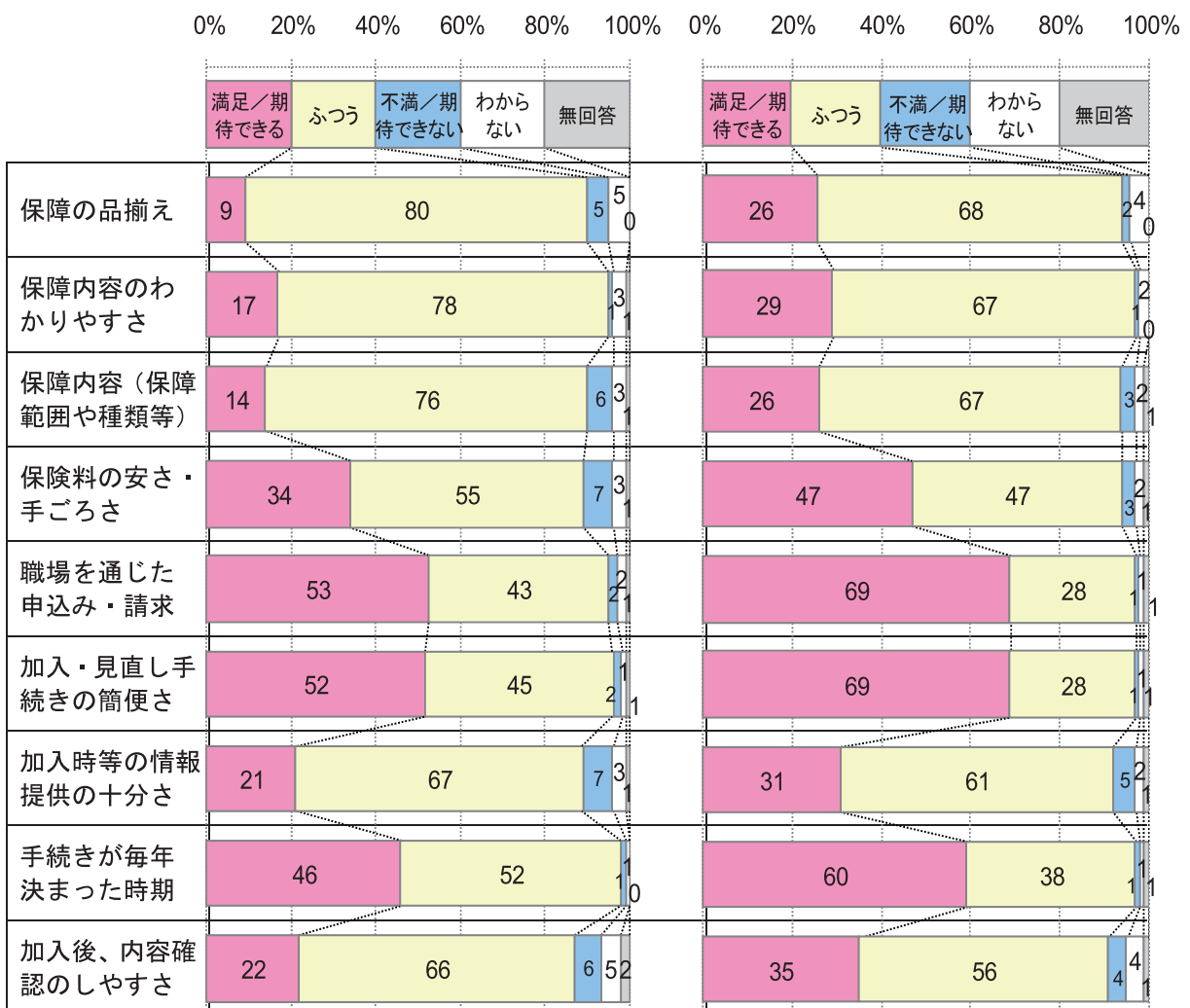


### イ. 個別項目別満足度

・ご加入者からの項目別の満足度を見ると、「職場を通じた手続き」や、「手続きの簡便さ」、「手続きが毎年決まった時期にできる」など、団体保険の特徴がとくに評価をいただいています。

【民間企業（ご加入者 258名）】

【官公庁・労働組合（ご加入者 474名）】



### (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

2010年度は「請求手続きのわかりやすさ」について継続的にご意見を聴取するとともに2009年度以降実施した改善事項（「保険金・給付金請求書」「団体保険の請求手続きガイド」「ご加入内容のお知らせ」）に関する効果について、ご意見を伺いました。全体として、改善事項も含め概ね評価をいただきました。

また、改訂を検討している「ご送金通知書」につきましては、引き続きご意見等を伺い、「お客様の声」を反映した改善に結びつけたいと考えています。

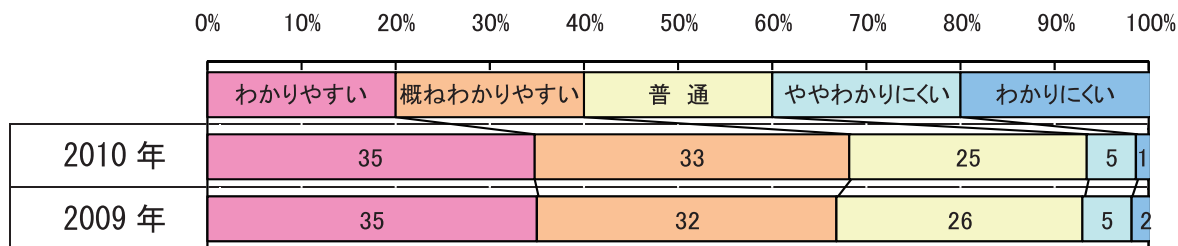
#### ●実施要領・回答者の属性

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	・2010年10月～12月																
送付数	・6,611件																
回答数	・1,913件（回収率28.9%）																
主な調査項目	ア. 請求手続き全般について イ. 請求書のわかりやすさについて ウ. 戸籍のご案内に関するわかりやすさについて エ. ご加入内容のお知らせについて																
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</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>30代</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>40代</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>70代</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	年齢層	人数	20代	3	30代	14	40代	19	50代	35	60代	24	70代	4	その他	1
年齢層	人数																
20代	3																
30代	14																
40代	19																
50代	35																
60代	24																
70代	4																
その他	1																

#### ●調査結果

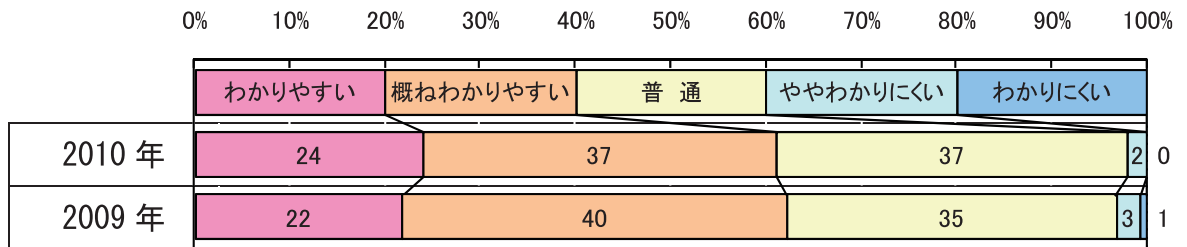
##### ア. 「請求手続き方法のわかりやすさ」について

・「わかりやすい」＋「概ねわかりやすい」回答者は、68%と前年より1ポイント増加しました。



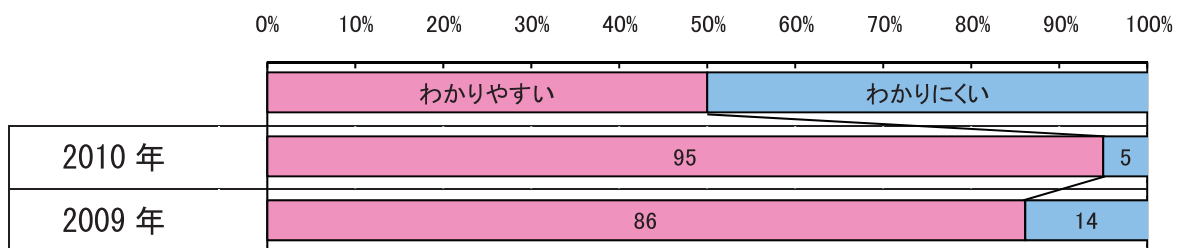
##### イ. 「請求書のわかりやすさ」について

- ・2010年4月に、ご意見を反映し記入例の充実・請求書類の留意点の説明文章の見直し等「保険金・給付金請求書」の改訂を行ないました。
- ・「わかりやすい」回答者が24%と前年より2ポイント増加、「わかりにくい」回答者は1ポイント減少しました。



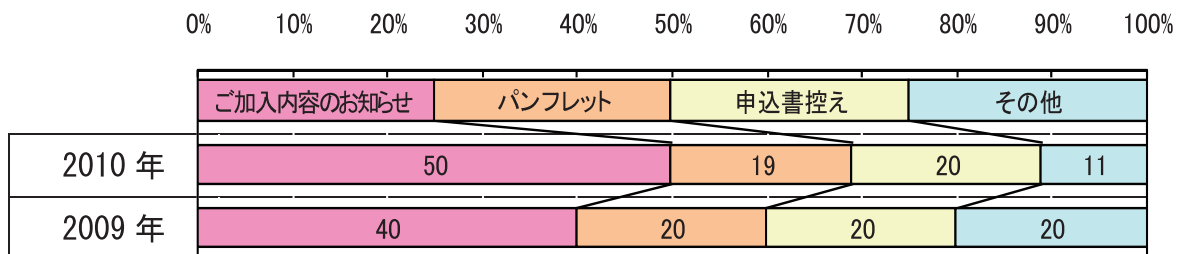
### ウ.「戸籍のご案内に関するわかりやすさ」について

- ・2010年4月に「団体保険の請求手続きガイド」を一部改訂し、「戸籍の取得方法」のご案内を追記、あわせて活用の推進を行ないました。
- ・「わかりやすい」回答者が95%と前年より9ポイント増加しました。



### エ.「ご加入内容のお知らせ」について

- ・2009年6月より、保障内容を具体的に表記し、請求手続きの流れ等を明記するなどの改訂を行ないました。
- ・ご請求に際し、ご請求者が支払事由に該当することの気づきの手段として「ご加入内容のお知らせ」と回答された方は50%で前年より10ポイント増加しました。



### お客さまからのご意見

- 請求書類について、わかりやすく記入しやすかった。
- ご送金通知書の記載内容がわかりにくい。
- ご送金通知書について、商品ごとの送付をまとめてほしい。
- 給付に該当するか否かがわかりにくい、該当例等の記載があればよい。

\*上記ご意見の○は評価をいただいたご意見、●は弊社へのご指摘・ご要望です。

