

## 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

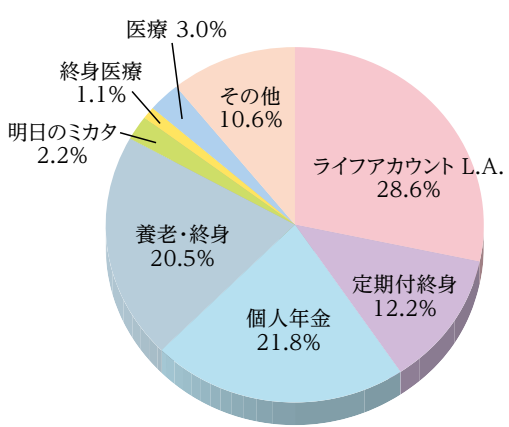
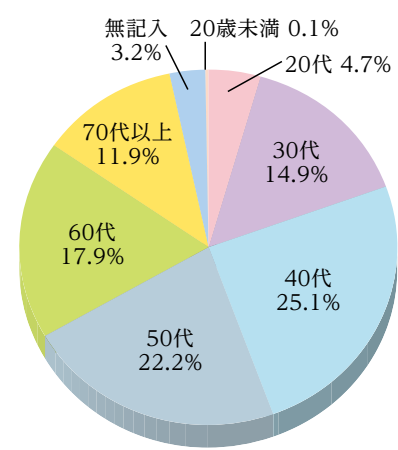
当社では2006年度から、無作為に選出させていただいたご契約者本人にアンケートを郵送し、ご意見・ご要望を伺う「お客さま満足度調査」を実施しています。

2012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46.9%、営業担当者に対する満足度は「満足」+「やや満足」が51.9%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、全社をあげてご加入後のアフターフォロー強化を進めたことに加え、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進めたことにより、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。

お客さまから伺ったご意見・ご要望を業務改善に活かし、さらなるお客さま満足度向上に努めてまいります。

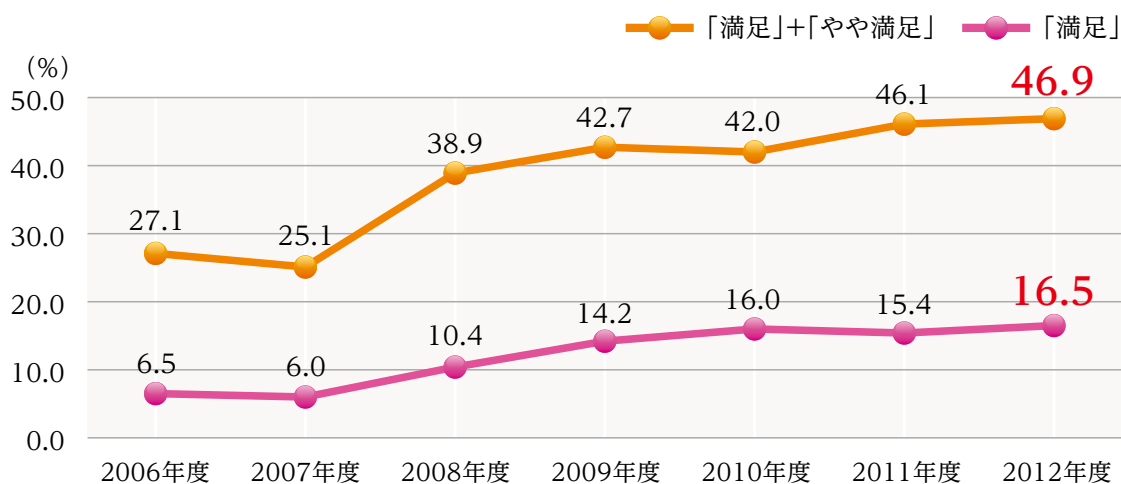
## ◆実施概要

実施方法	郵送によるアンケート調査																																		
調査対象	2012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	2012年10月																																		
送付数	40,000名																																		
回答数	11,502名、回答率28.8%																																		
主な調査項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度</li> <li>・営業担当者に対する満足度</li> <li>・ご加入商品に対する満足度</li> <li>・手続きに対する満足度</li> <li>・「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</li> <li>・コミュニケーションセンターに対する満足度 等</li> </ul>																																		
回答者の属性	<p>【性別】 男性:53.7% 女性:43.0% 無回答:3.3%</p> <p>【加入商品構成】</p>  <table border="1"> <caption>加入商品構成</caption> <thead> <tr> <th>商品名</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ライフアカウント L.A.</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>個人年金</td> <td>21.8%</td> </tr> <tr> <td>養老・終身</td> <td>20.5%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>10.6%</td> </tr> <tr> <td>定期付終身</td> <td>12.2%</td> </tr> <tr> <td>医療</td> <td>3.0%</td> </tr> <tr> <td>明日のミカタ</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>終身医療</td> <td>1.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【年齢構成】</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>40代</td> <td>25.1%</td> </tr> <tr> <td>50代</td> <td>22.2%</td> </tr> <tr> <td>60代</td> <td>17.9%</td> </tr> <tr> <td>70代以上</td> <td>11.9%</td> </tr> <tr> <td>20代</td> <td>4.7%</td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>3.2%</td> </tr> <tr> <td>20歳未満</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table>	商品名	割合	ライフアカウント L.A.	28.6%	個人年金	21.8%	養老・終身	20.5%	その他	10.6%	定期付終身	12.2%	医療	3.0%	明日のミカタ	2.2%	終身医療	1.1%	年齢層	割合	40代	25.1%	50代	22.2%	60代	17.9%	70代以上	11.9%	20代	4.7%	無記入	3.2%	20歳未満	0.1%
商品名	割合																																		
ライフアカウント L.A.	28.6%																																		
個人年金	21.8%																																		
養老・終身	20.5%																																		
その他	10.6%																																		
定期付終身	12.2%																																		
医療	3.0%																																		
明日のミカタ	2.2%																																		
終身医療	1.1%																																		
年齢層	割合																																		
40代	25.1%																																		
50代	22.2%																																		
60代	17.9%																																		
70代以上	11.9%																																		
20代	4.7%																																		
無記入	3.2%																																		
20歳未満	0.1%																																		

## 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。

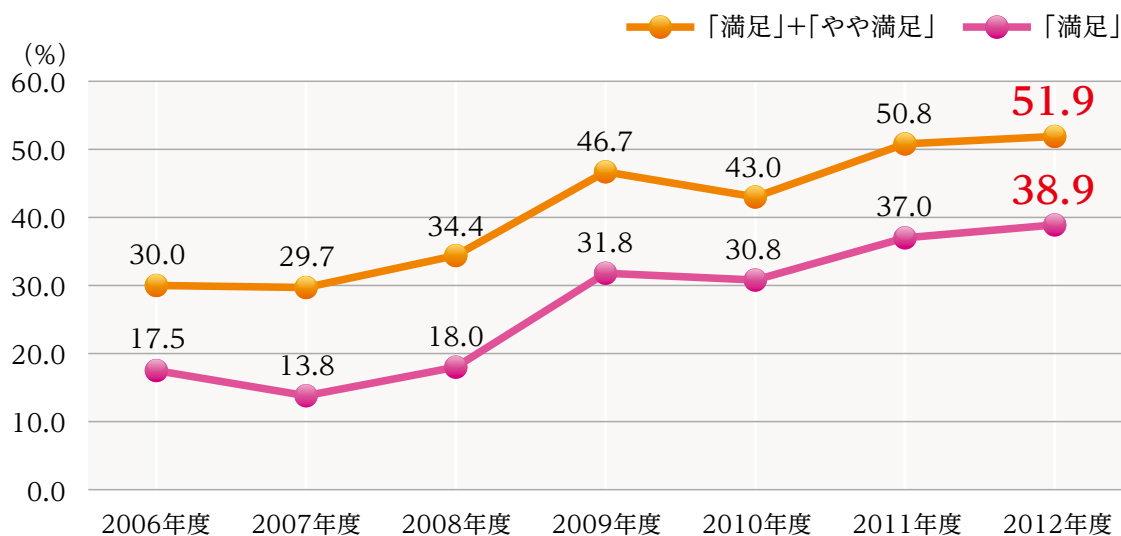
- 「満足」と「やや満足」をあわせた総合満足度は46.9%と過去最高数値まで上昇しました。
- また、「満足」と回答したお客さまの割合も16.5%と過去最高数値まで上昇しました。



## 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。

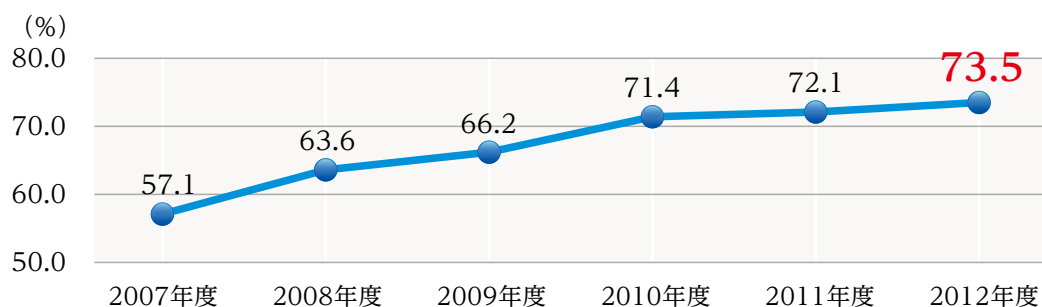
- 営業担当者に対する満足度は「満足」+「やや満足」が51.9%であり、前年度より1.1ポイント増加しました。
- 2006年度からは21.9ポイント増加し、総合満足度と同様に過去最高の数値でした。



### 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年度以降着実に上昇し、73.5%となりました。

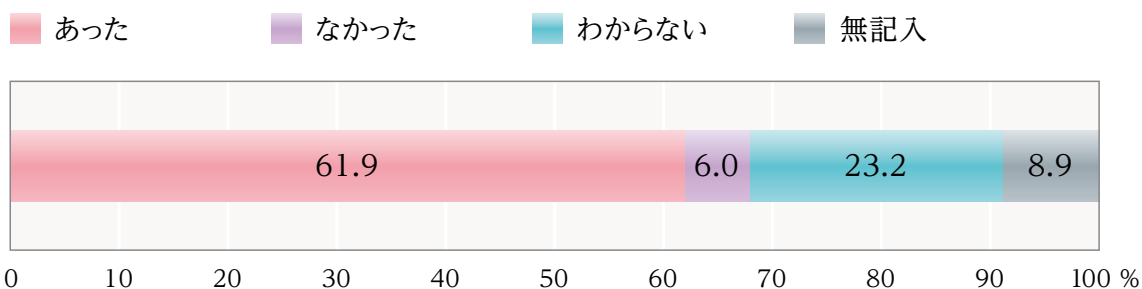


### お客さま対応についての評価

直近1年間の営業担当者のお客さま対応についてお伺いします。

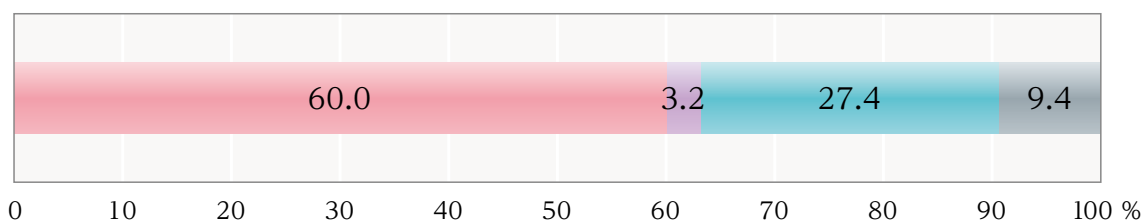
- 営業担当者からのわかりやすい説明(※)が「あった」は61.9%、ご依頼への対応が「迅速・的確であった」は60.0%と一定の評価をいただきました。

設問：ご加入商品や新商品、お客さまからのご照会等に対しわかりやすい説明(※)がありましたか。 ※お客さまの要望に沿った詳細な説明等



設問：お客さまからのご依頼への対応は迅速・的確でしたか。

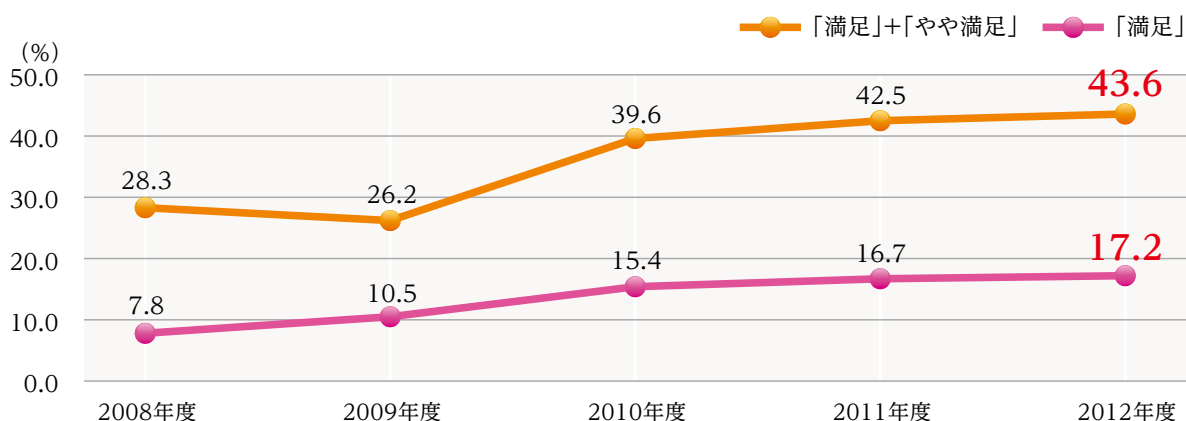
- 迅速・的確であった (60.0%)
- 迅速・的確でなかった (3.2%)
- わからない (27.4%)
- 無記入 (9.4%)



## ご加入商品満足度

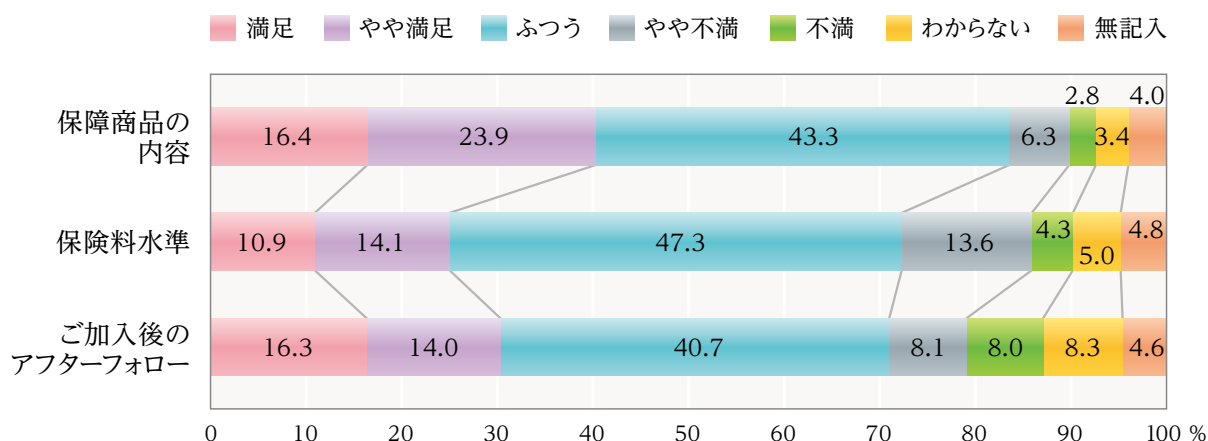
設問：現在ご加入いただいている保険商品の総合的な満足度をお聞かせください。

- 加入商品に対する満足度は「満足」+「やや満足」が43.6%と、2009年度以降着実に上昇しています。
- 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年度から進めている「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上昇したことによると考えています。



## ご加入商品満足度の詳細

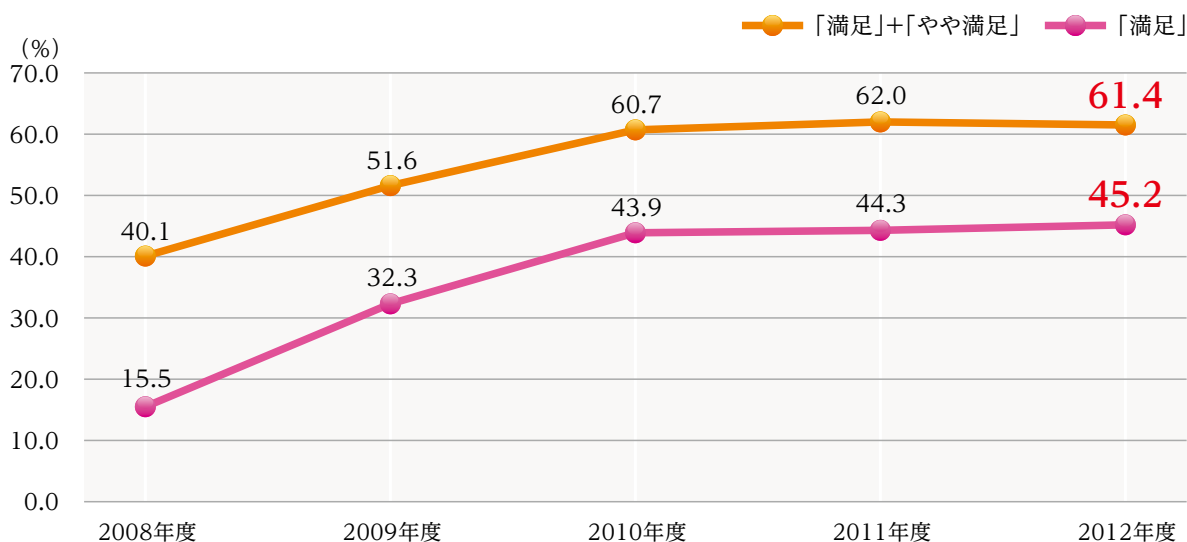
設問：現在ご加入いただいている保険商品の以下の項目の満足度をお聞かせください。



## 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。

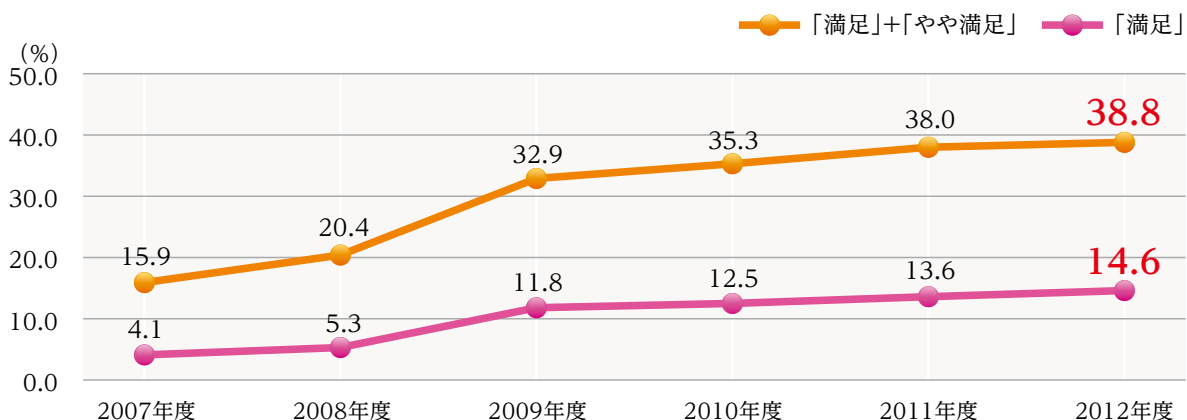
●手続きに対する満足度は、「満足」+「やや満足」が61.4%と、2008年度以降着実に上昇しています。



## 「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、ご契約者に郵送している「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38.8%と、2007年度より着実に上昇しています。



（ご契約内容のお知らせ）



（ご契約者のみなさまへ）

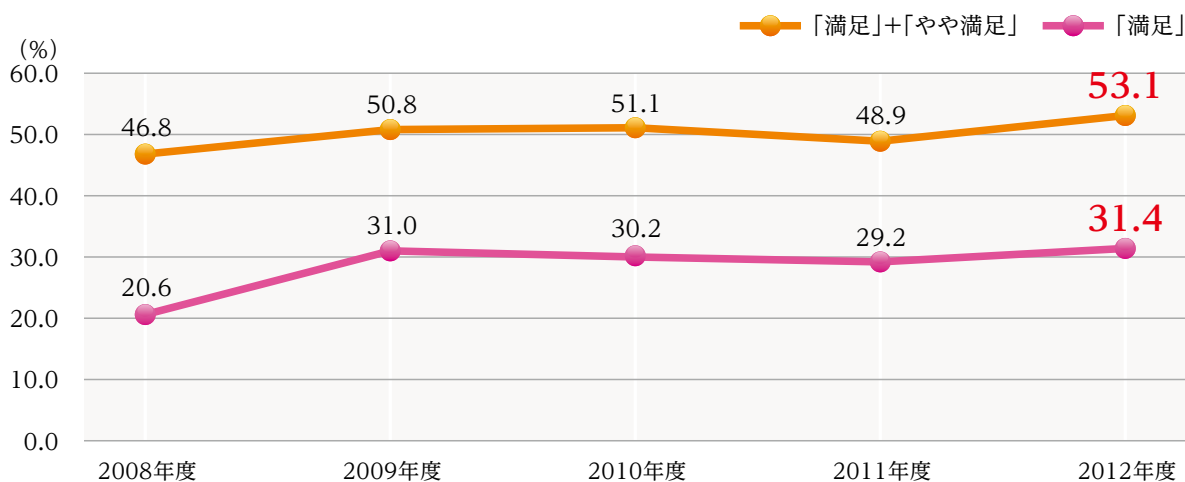


※毎年9月以降に「明治安田生命からのお知らせ」と表記した封筒で左記の冊子を郵送しています。

## 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53.1%と、前年度より4.2ポイント増加しました。

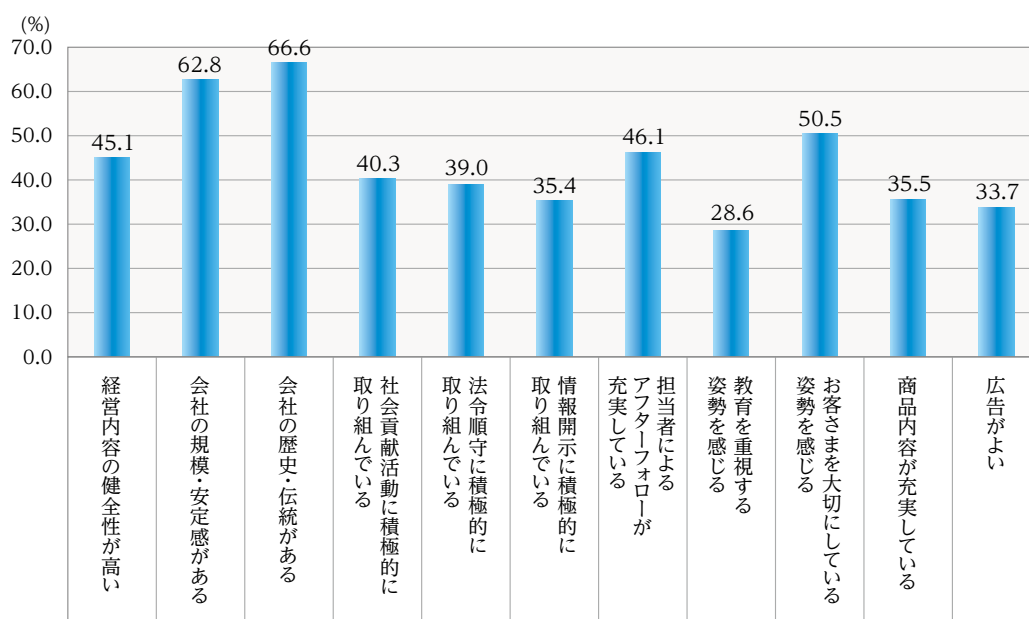


## 企業活動認知度

設問：当社について、以下の各項目に対するあなたのお気持ちに最も近いものをお知らせください。

各項目の「そう思う」「ややそう思う」の回答率を集計。

- 「会社の歴史・伝統がある」が66.6%、「会社の規模・安定感がある」が62.8%、「お客さまを大切にしている姿勢を感じる」が50.5%でした。



# 「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

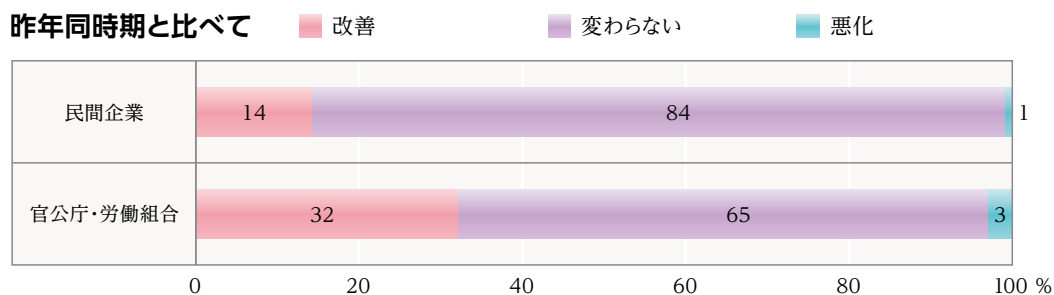
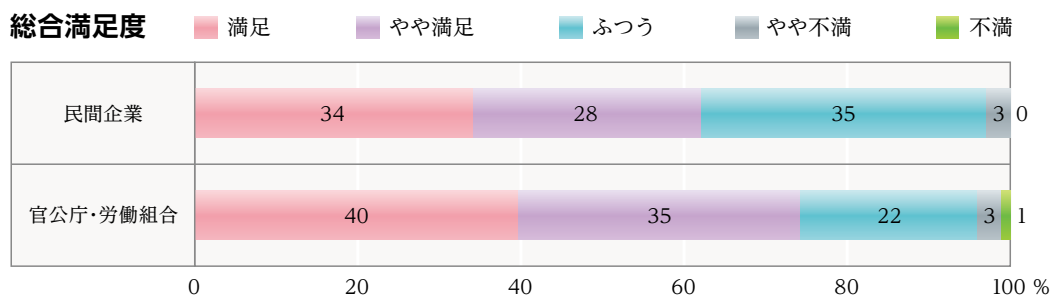
	団体窓口担当者向けアンケート	団体所属員向けアンケート																																
実施方法	●当社法人営業担当者が団体保険・団体年金のご担当者に配付、郵送にて回収	●団体保険の加入勧奨の際に、パンフレット・申込書に同封して配付、郵送にて回収																																
調査対象	●当社が団体保険・団体年金のご契約をいただいている民間企業および官公庁・労働組合の窓口担当者	●当社を幹事として団体保険をご契約いただいている民間企業および官公庁・労働組合の所属員																																
調査時期	●2012年8月～2012年9月	●2012年7月～2012年9月																																
回答数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>配付数</th> <th>回答数</th> <th>回答率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>民間企業</td> <td>748</td> <td>457</td> <td>61.1%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合</td> <td>260</td> <td>187</td> <td>71.9%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,008</td> <td>644</td> <td>63.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※民間企業については、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                  ※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>		配付数	回答数	回答率	民間企業	748	457	61.1%	官公庁・労働組合	260	187	71.9%	合計	1,008	644	63.9%	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>配付数</th> <th>回答数</th> <th>回答率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>民間企業</td> <td>8,870</td> <td>484</td> <td>5.5%</td> </tr> <tr> <td>官公庁・労働組合</td> <td>15,500</td> <td>3,931</td> <td>25.4%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>24,370</td> <td>4,415</td> <td>18.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※配付対象団体は民間企業7社、官公庁・労働組合4団体、計11団体</p>		配付数	回答数	回答率	民間企業	8,870	484	5.5%	官公庁・労働組合	15,500	3,931	25.4%	合計	24,370	4,415	18.1%
	配付数	回答数	回答率																															
民間企業	748	457	61.1%																															
官公庁・労働組合	260	187	71.9%																															
合計	1,008	644	63.9%																															
	配付数	回答数	回答率																															
民間企業	8,870	484	5.5%																															
官公庁・労働組合	15,500	3,931	25.4%																															
合計	24,370	4,415	18.1%																															
主な調査項目	ア.当社法人営業部門に対する総合評価 イ.団体保険の有効活用度	ア.団体保険に導入を希望する保障 イ.団体保険に対する理解度																																
回答団体の規模 回答者の属性	<p><b>【民間企業】</b></p> <p><b>【官公庁・労働組合】</b></p>	<p><b>【民間企業】</b></p> <p><b>【官公庁・労働組合】</b></p> <p><b>【民間企業】</b></p> <p><b>【官公庁・労働組合】</b></p>																																



## 1 「団体窓口担当者向けアンケート」調査結果

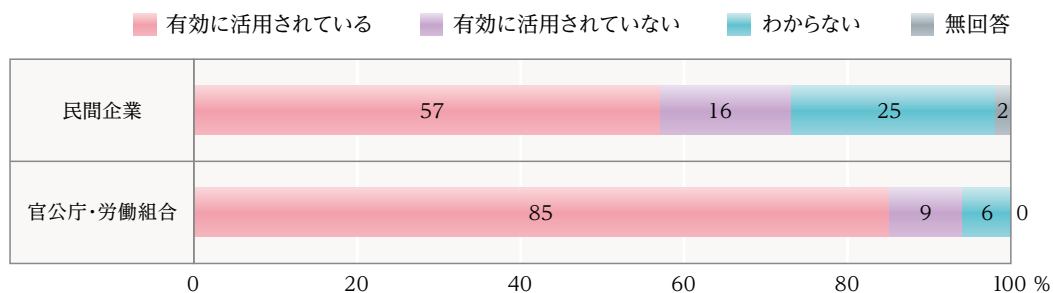
### 当社法人営業部門に対する総合評価

- 「満足+やや満足」は民間企業では62%、官公庁・労働組合では75%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14%、官公庁・労働組合では32%でした。



### 団体保険の福利厚生制度としての有効活用度

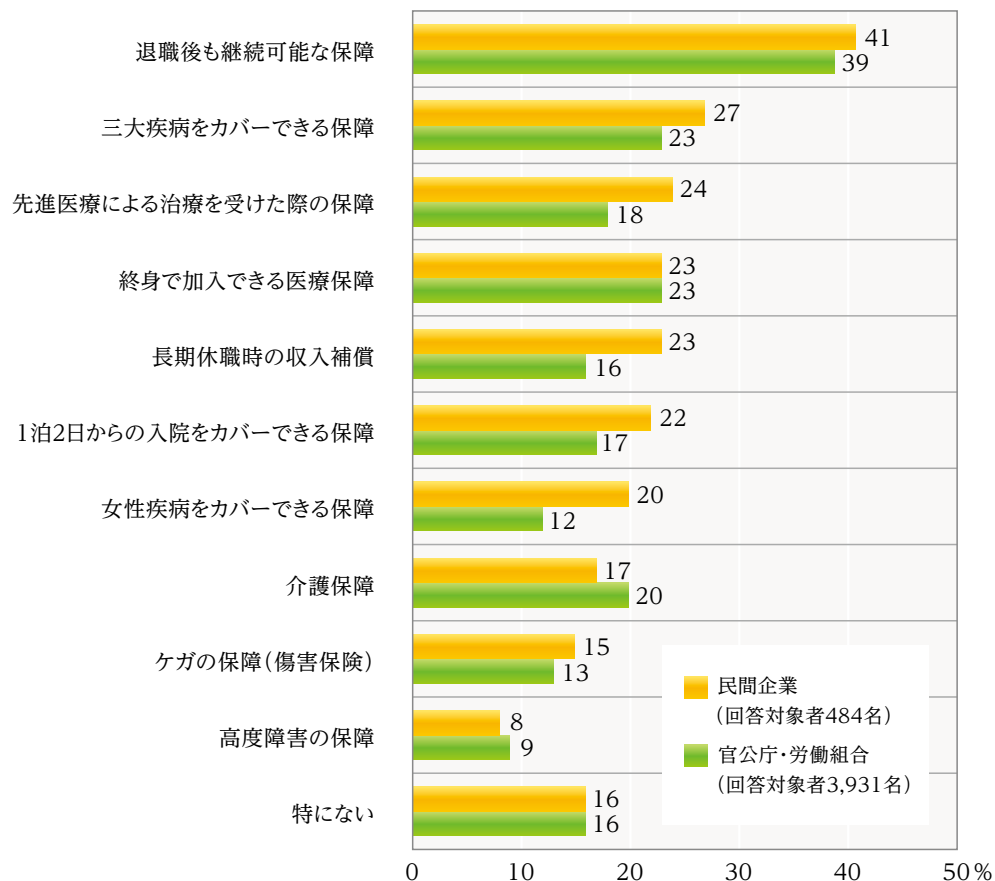
- 団体保険を導入されている民間企業の57%、官公庁・労働組合の85%が、団体保険を福利厚生制度として有効に活用いただいています。



## 2 「団体所属員向けアンケート」調査結果

### 団体保険に導入を希望する保障

- 団体保険に導入を希望する保障は、「退職後も継続可能な保障」が民間企業で41%、官公庁・労働組合は39%といずれも最多となりました。
- また、「三大疾病」「先進医療」「終身医療」が上位にあがっており、医療系保障の導入を希望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○は評価いただいたご意見、●は当社へのご指摘・ご要望です。)

- 非常に満足しています。営業の方の対応が特に素晴らしいです。
- 年1回必ず職場に担当者が説明に来てくれて助かっています。
- パンフレットが大変わかりやすくなりました。ありがとうございました。
- 働く人とその家族に優しい保険をこれからもよろしくお願いします。
- もっと沢山の従業員が加入するようにPRしてほしい。
- こどもの保障内容が充実されるともっと良いです。

## 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

当アンケートは、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ご意見を伺うことを目的に実施しています。

2012年度は「請求手続き事務全般」および「ご送金通知書の記載内容」に関する今後の改善に向けてのご意見を伺いました。請求手続きに関するわかりやすさを確認した項目では、概ね「わかりやすい」と評価をいただきました。

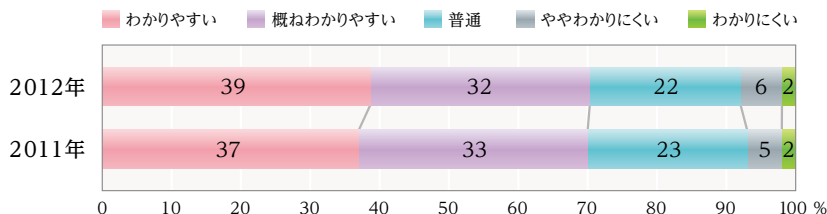
### ◆実施概要

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	●2012年10月～12月
送付数	6,602件
回答数	1,845件(回答率27.9%)
主な調査項目	ア.「請求手続き全般」の印象について 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 3 30代 12 40代 18 50代 36 60代 25 70代 5 その他 1</p>

### ●調査結果

#### ア.「請求手続き全般」の印象について

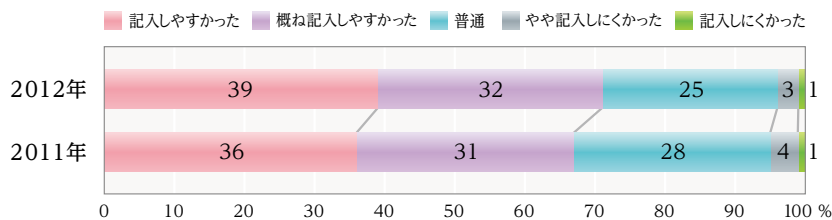
●「わかりやすい」+「概ねわかりやすい」は71%と前年とほぼ同水準の評価をいただきました。



- 請求書類を提出してから支払われるまでが迅速だった。
- 全体的にわかりやすく、スムーズに書類を提出することができた。
- インターネットで請求方法、請求対象が見られるともっと理解しやすい。

## イ. 「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71%で、前年より4ポイント増加しました。

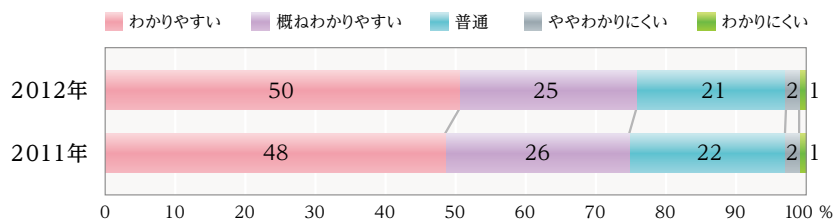


- 記入する内容が少なく事前にプリントされていた部分が多いので助かりました。
- 記入例があったのでとてもわかりやすかった。
- ゆうちょ銀行に振り込まれる場合の記入要領が少しわかりにくかった。\*
- 請求書の受取人の印の欄がわかりにくかった。\*

※2013年3月「請求書」の改善(ゆうちょ銀行の店名の記入方法の補記や請求印の押印欄の拡大等)を実施

## ウ. 「お問い合わせ先の対応のわかりやすさ」について

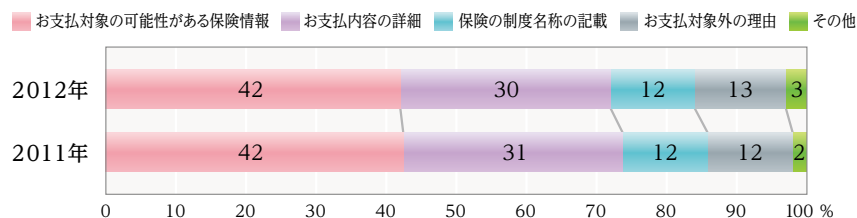
- 「わかりやすい」+「概ねわかりやすい」は前年より1ポイント増加の75%で、ア・イともに一定の評価をいただいております。



- 電話で問い合わせた時に、丁寧に対応していただきとても安心できた。
- 電話を切るときにとっても温かい言葉をかけていただき嬉しかった。
- わかりやすい言葉で説明して欲しい。普段使用しない言葉ではわかりにくい。

## エ. 「ご送金通知書」について

- 「記載して欲しい情報」(複数回答可)に関する調査では、「お支払対象の可能性がある保険情報」が最も多く42%、次いで「お支払内容の詳細な情報(入院期間、入院日額、支払金額計算根拠等)」が30%で、前年とほぼ同様の傾向が見られました。



- 「わかりにくい言葉や記載内容」(フリーアンサー)を確認した項目では、129件の回答をいただき、「わかりにくい言葉」へのご意見は36件、「記載内容」へのご意見は35件でした。

- 死亡保険金を受け取った場合の課税関係についての表記がわかりにくい。
- 送付通知書が商品に応じて複数届いてわかりにくい。
- 支払われた入院日数の詳細(入院期間等)の情報を記載してほしい。
- 入院給付金の1日あたりの支払額を記載してほしい。

回答結果は、改善に向けた改訂の際に参考とさせていただきます。