

「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。

2013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51.0%、営業担当者に対する満足度は「満足」+「やや満足」が53.3%といずれも前年度から上昇し、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の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推進したことにより、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。

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択



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択

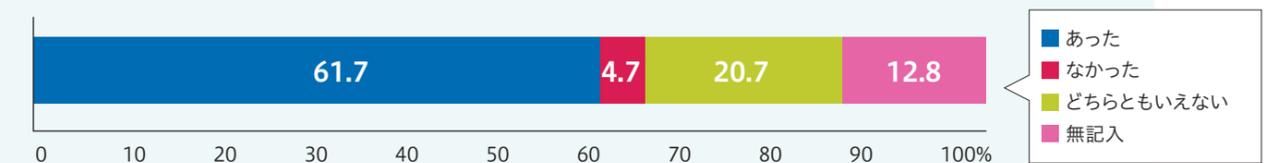


お客さま応対についての評価 (直近1年間の営業担当者のお客さま応対について)

「説明のわかりやすさ」

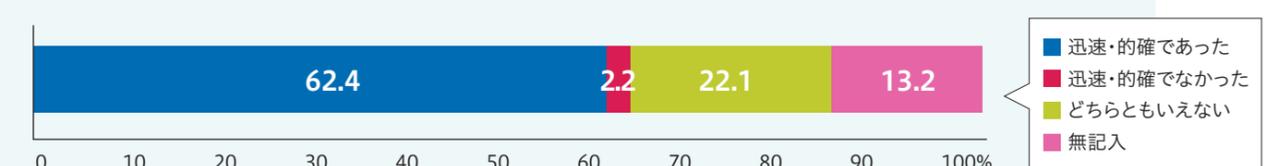
(設問:ご加入商品や新商品、お客さまからのご照会等に対し、わかりやすい説明^(※)がありましたか)

※お客さまの要望に沿った詳細な説明等



「応対の迅速・的確さ」

(設問:お客さまからのご依頼への応対は迅速・的確でしたか)



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)

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5択

・加入商品に対する満足度は「満足」+「やや満足」が46.8%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と考えています。

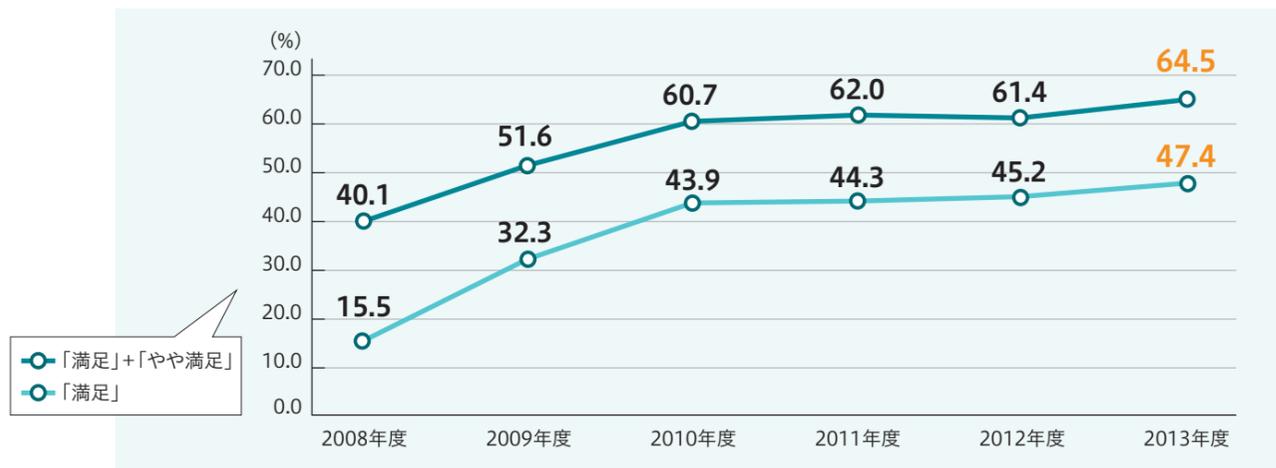


手続きに対する満足度

(設問:直近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)

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5択

・手続きに対する満足度は、「満足」+「やや満足」が64.5%と、2008年度以降着実に上昇しています。



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)

※回答は、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5択

・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50.9%と、前年度からやや減少いたしました。



< 参考 > 実施概要

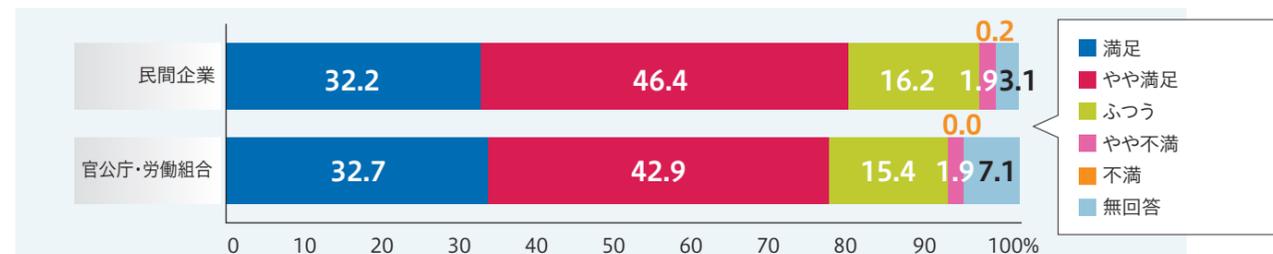
実施方法	郵送によるアンケート調査
調査対象	2013年6月末時点の個人保険・個人年金保険のご契約者
調査時期	2013年10月
回答数	11,697名

「法人顧客満足度調査」結果

当社法人営業部門に対する総合評価

・民間企業の78.6%、官公庁・労働組合の75.6%から「満足+やや満足」の評価をいただいています。また、民間企業の4.6%、官公庁・労働組合の7.7%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。

【総合満足度】



【昨年同時期と比べて】



当社に対するご意見・ご要望

- ・お互いに助け合う気持ちを大切に「団体保険」の良さをぜひ充実させていってほしいと思います。
- ・前任の担当の方にも、現在の担当の方にも大変誠意を感じる仕事をしていただいています。今後も変わることなくお願いしたい。
- ・今後も時代にマッチした制度等のご提案を期待しております。
- ・手続きに関する電話照会時、事務の方の対応が丁寧でとても良いと思います。
- ・社会の変化に応じ、介護・育児等における新しいサービス・商品の開発を期待します。
- ・年齢や家族構成に応じた複数プランのご提案をしていただくと助かります。

< 参考 > 実施概要

実施方法	当社法人営業担当者が配付し、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	2013年8月～2013年9月
回答数	675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。

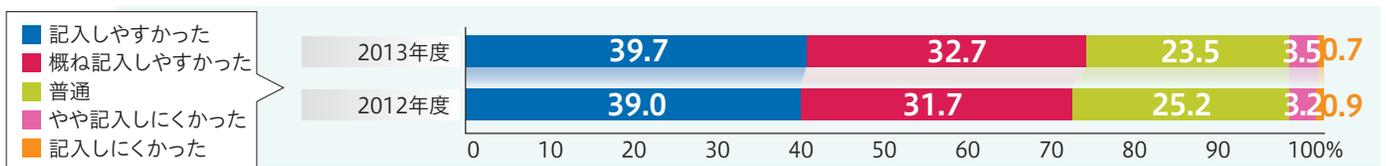
ア.「請求手続き全般」の印象について

・「わかりやすかった」+「概ねわかりやすかった」は73.4%と前年度から2.3ポイント増加しました。



イ.「請求書の記入しやすさ」について

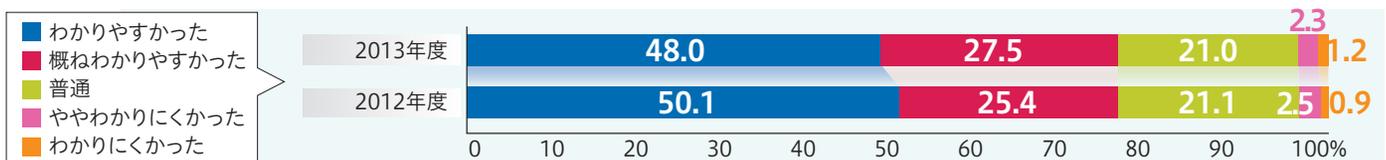
・「記入しやすかった」+「概ね記入しやすかった」は72.4%で、前年度から1.7ポイント増加しました。



- 記入例がとてもわかりやすく、書きやすかった。
 - 加入者番号等がすでに記入されていたり、記入箇所がマーカーされていてわかりやすかった。
 - 被保険者と請求者が異なる場合の記入方法がわかりにくかった。
- (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)

ウ.「お問い合わせ先の対応のわかりやすさ」について

・「わかりやすかった」+「概ねわかりやすかった」は75.5%で高評価を維持しています。



- 事務的でなく心が伝わる対応で、相手を思いやる優しさに涙がでた。
 - 電話対応での一言目に「お見舞い申しあげます」と言っていたととても嬉しい気持ちになれた。
 - 請求対象になるか電話で確認したが、対応が早口で理解できない言葉や内容があった。
 - 電話の待ち時間が長かった。
- (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 > 実施概要

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 2013年10月～12月

回答数 1,869件