

2001年8月27日

- おかげさまで「ライフアカウント L.A.」100万件突破!! -  
**年次報告書「ハッピーレポート」のニーズは約9割**  
明治生命、保険業界初の本格的 年次報告書に関する意識調査を実施

明治生命保険相互会社（社長 金子 亮太郎）では、アカウント型保険「ライフアカウント L.A.」（以下L.A.と表記）の契約者を対象に、業界初の本格的な年次報告書「ハッピーレポート」<sup>1</sup>に関するDMアンケートによる意識調査を実施しました。

今回の調査は、アカウント型保険ならではのサービスである「年次報告書」に関する初めての調査で、ご契約から1年後にお届けした「ハッピーレポート」についてL.A.契約者の意識調査を行ない、その結果を今後の商品・サービスの開発に反映し、より一層充実したサービスを提供していくことがねらいです。

調査結果の概要は以下のとおりです。【詳細は、次頁以降をご覧ください】

「ハッピーレポート」のニーズは約9割

今後も『届けてほしい』は86%、『必要ない』はわずか2%

約6割が『担当者からの直接受け取り』を希望

担当者の説明は『理解できた』が9割

お客様の関心は、『現在の保障内容』、『ハッピーL.A.ボーナス』、  
『保険料の内訳』、『アカウントの推移』の順

お客様の声をもとに開発されたL.A.は、おかげさまで100万件<sup>2</sup>を突破しました。このたび「ミリオンセラー」となったことは、発売当初からの「この商品が定期付終身保険に代わる21世紀のデファクトスタンダードになる」との確信が正しかったことの証左であると受けとめております。

これからも、お客様の視点で商品・サービスへの満足度、関心度を分析し、より多くのお客様の声を大切にしつつ、心のこもったフェイス・トゥ・フェイスのコンサルティングサービスに努め、お客様信頼度トップの保険会社として、最新・最高の商品・サービスを提供してまいります。

1. 別紙参照

2. 2001年8月23日付で突破

## 1. 調査内容

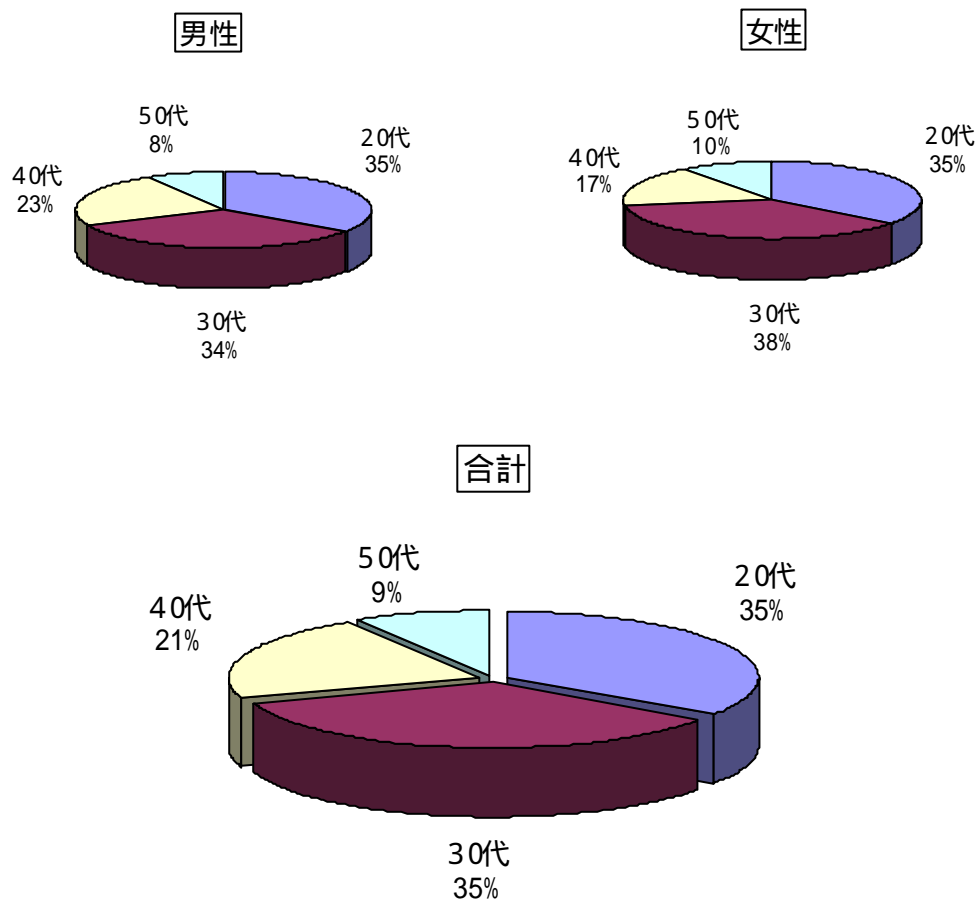
ア. 調査対象・・・「ハッピーレポート」を受け取った契約者（2000年5月1日付契約）のうち個人契約者を無作為に抽出

イ. DM発信数・・・10,000人（男性5,966人、女性4,034人）

ウ. 実施期間・・・2001年7月6日～26日

エ. 回答者総数・・・1,465人（返信率14.7%）

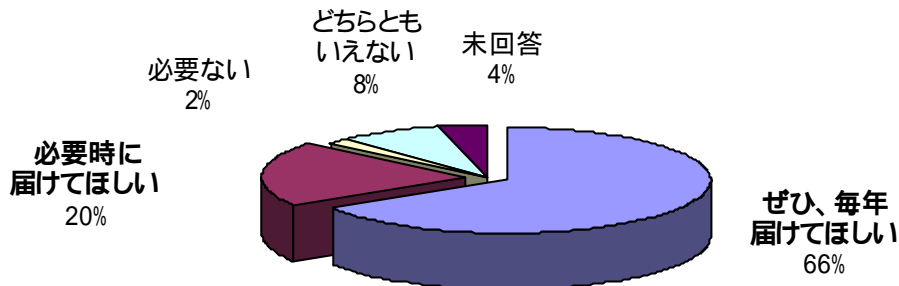
オ. 回答者属性・・・男性 950人、女性 515人



## 2. 調査結果の分析

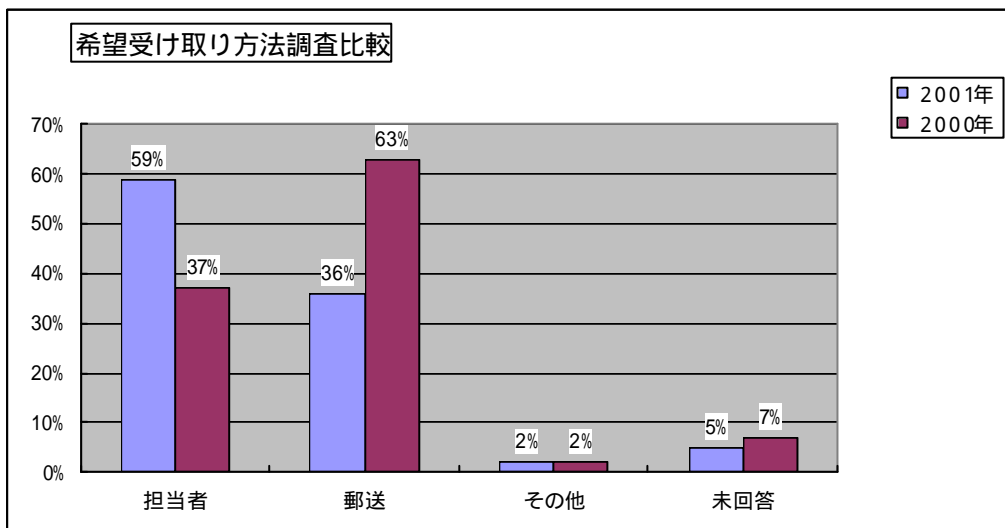
### ア. 「ハッピーレポート」のニーズは約9割

ハッピーレポートの必要性



「ハッピーレポート」は、現在の保障内容はもちろんのこと、保険料の内訳やアカウントの積立金推移などの詳細を確認することができます。そこで、L.A.契約者を対象に、「ハッピーレポート」の必要性について調査したところ、今後も『届けてほしい』と回答された方は全体の86%を占め、そのうち66%の方が『毎年届けてほしい』と回答しています。一方『必要ない』という方は、わずか2%にとどまっており、「ハッピーレポート」に対するニーズが高いということが推察されます。

### イ. 約6割が『担当者からの直接受け取り』を希望



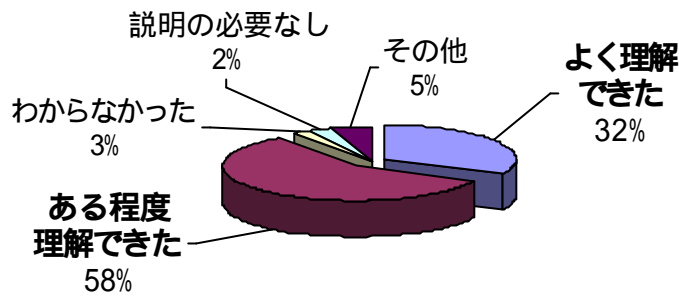
昨年7月、L.A.の契約者に「ハッピーレポート」の希望受け取り方法についてDMアンケート調査を実施しました。その結果では、『郵送による受け取り』を希望された方が63%、『担当者からの直接受け取り』を希望された方が37%でした。

しかし、実際に「ハッピーレポート」をお届けした方を対象にした今回の調査では、『担当者からの直接受け取り』を希望された方が59%、『郵送』を希望された方が36%と逆転しております。

これは、お届け時に、「ハッピーレポート」に基づいて現在の契約内容を説明したことが評価された結果と認識しております。

ウ．担当者の説明が『理解できた』は全体の9割

担当者による説明の理解度

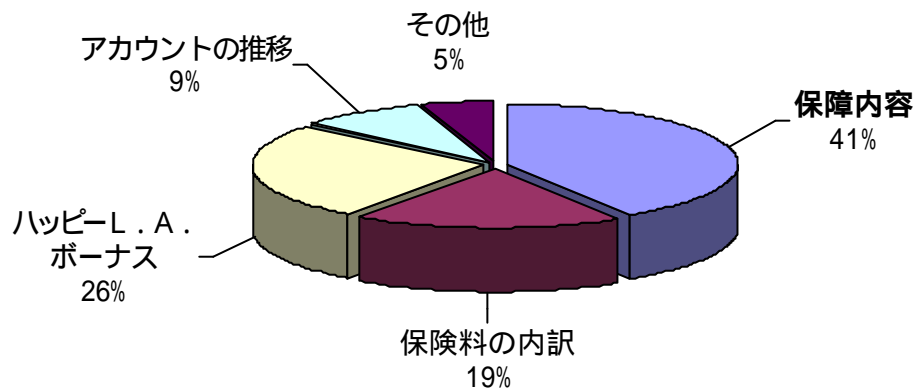


「ハッピーレポート」をお届けした際に、担当者が行なった説明について、『よく理解できた』『ある程度理解できた』と回答された方が90%を占めました。

しかしながら、『わからなかった』と回答された方が3%あり、今後の記載内容や説明方法について、より一層の工夫が必要であると受けとめております。

エ．お客さまの関心は『現在の保障内容』がトップ

ハッピーレポートの内容で良かった点



「ハッピーレポート」の記載内容（別紙参照）について、最も良かった項目は、『現在の保障内容』が41%、一方で『アカウント積立金の推移』が良かったという回答は9%であり、将来への積立より現在の保障に対する関心が高いという結果となっております。

以上

## 保険業界初、本格的 年次報告書「ハッピーレポート」

年次報告書「ハッピーレポート」は、現在の保障内容だけでなく、保険料の内訳、アカウントの積立金推移、ご契約・お手続きの記録などを記載した、本格的な年次報告書で、当社の主力商品であるアカウント型保険「ライフアカウント L・A・（以下L・A・と表記）」の全契約者を対象に、年1回、契約応当月の翌月に、原則、営業職員がお届けします。

これにより、L・A・契約者は、現在の保障内容やアカウントの積立金の詳細を確認することができ、ご希望に応じて、毎年、保障内容や保険料を見直していただくことが可能となります。

なお、「ハッピーレポート」は、L・A・契約者に2001年6月から順次お届けしております。

### 【「ハッピーレポート」のおもな記載内容】

1. 現在の保障内容
2. 保険料の内訳について  
「保険料の内訳」「特約保険料の内訳」「アカウントの積立金推移（過去1年間）」  
「お預かり資産の状況について」
3. 明治のポイント制度「ハッピーL・A・ボーナス」について  
「ボーナスお支払い金額」「現在のポイント数」「判定対象となるご契約」
4. ご契約・お手続きの記録  
「ご契約内容の記録」「お手続き内容の記録（最近20件まで記載）」
5. アカウントの推移  
「アカウントの積立金について」「アカウントの推移について」
6. 明治生命からのお知らせ  
「明治生命L・A・カードサービスのご案内」や当社の財務内容等
7. 新特約情報
8. L・A・進化のお取扱いについて