

生命保険ご加入時のお手続きに関する 「お客さま満足度調査」について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 松尾 憲治）は、明治安田再生プログラムに基づき、2006年7月から約1万通の調査票をご契約者さま宛送付し、生命保険ご加入時のお手続きに関する「お客さま満足度調査（設計書・パンフレットのわかりやすさ、ご説明のわかりやすさ、マナー等）」を実施しました。

「お客さま満足度調査」は、お客さまの声を反映した業務改善を図るため、2006年3月に第1回「手続き局面に応じた満足度調査」として、「保険金・給付金のご請求手続きに関する調査」を行ない、今回は、その第2回としてご加入時のお手続きについてのご意見・ご要望等を調査したものです。

今後は、当社への総合的な満足度をお伺いする満足度総合調査と、手続き局面に応じてお伺いする調査（保全手続き、解約手続き、2回目の保険金・給付金請求手続き）を実施します。

今後とも、「お客さまを大切にできる会社」の実現に向け、「お客さまの声」を経営に反映する態勢のさらなる充実を図るとともに、改善の実績を積み上げ、業務の改善を推進していきます。

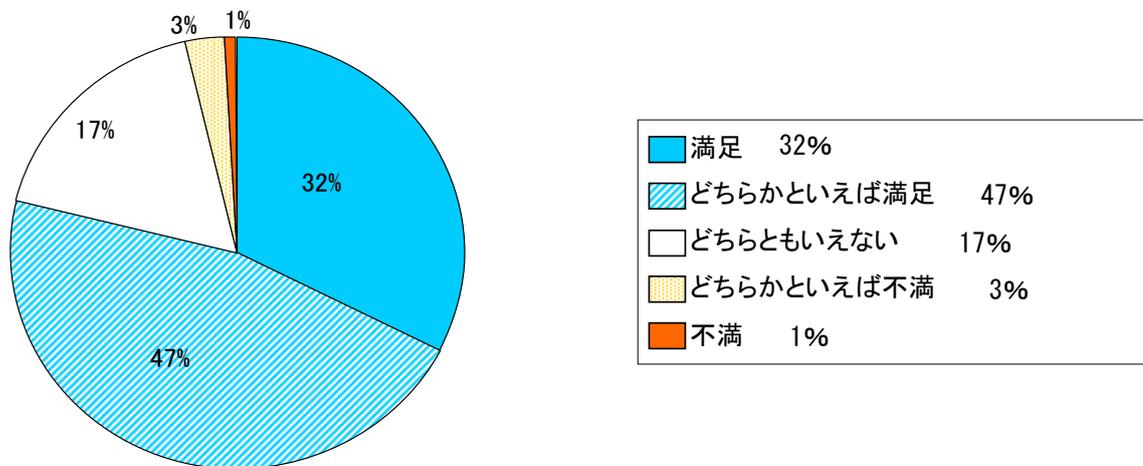
○生命保険ご加入時のお手続きに関する「お客さま満足度調査」結果

■実施要領

実施方法	郵送によるアンケート調査
調査対象	2006年4月に当社の生命保険にご加入されたお客さま（9,926名）
調査時期	2006年7月～8月
回収数	1,710通（回収率17.2%）

■ご加入手続き全般の総合的な満足度

- ご加入手続き全般に対する総合的な満足度は、「不満+どちらかといえば不満」が4%であり、「どちらともいえない」を含め、ご満足いただけなかったという回答が21%ありました。



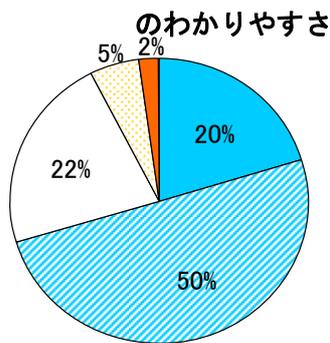
※項目別の調査結果は次ページをご覧ください。

■お客さまの重視度が高い項目別調査結果

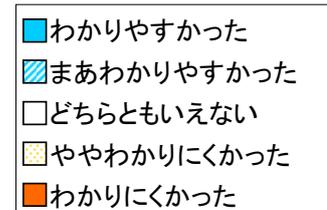
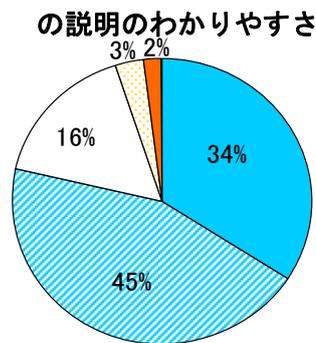
＜「設計書・パンフレット」のわかりやすさ＞

- ・「設計書・パンフレット」のわかりやすさは、「わかりにくかった+ややわかりにくかった」が7%であり、「どちらともいえない」を含め、ご満足いただけなかったという回答が29%ありました。
- ・「設計書・パンフレット」の説明のわかりやすさは、「わかりにくかった+ややわかりにくかった」が5%であり、「どちらともいえない」を含め、ご満足いただけなかったという回答が21%ありました。
- ・わかりにくかった理由としては、「保障内容が複雑」、「専門用語が難しい」との回答が多数ありました。

「設計書・パンフレット」



「設計書・パンフレット」

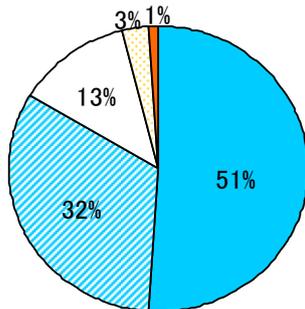


- ・具体的な「お客さまの声」として、「書類の文字が小さい」、「専門用語による説明が分かりづらい」という声があった一方、「専門用語もかみくだいて話してくれた」、「納得いくまで何度も説明してくれた」という声もありました。

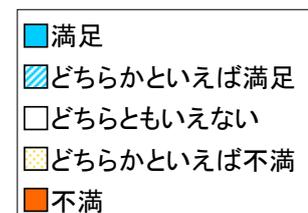
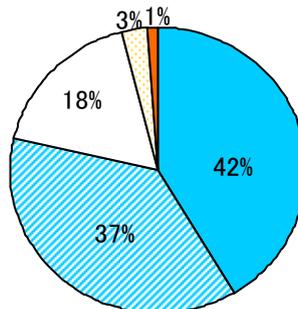
＜態度・マナー、知識＞

- ・営業職員の態度・マナーに対する満足度は、「不満+どちらかといえば不満」が4%であり、「どちらともいえない」を含め、ご満足いただけなかったという回答が17%ありました。
- ・営業職員の知識に対する満足度は、「不満+どちらかといえば不満」が4%であり、「どちらともいえない」を含め、ご満足いただけなかったという回答が22%ありました。
- ・手続きを担当した営業職員が上位の教育資格保有者であるほど、態度・マナー、知識のいずれについても満足度が高い傾向が見られました。

態度・マナーに対する満足度



知識に対する満足度



- ・具体的な「お客さまの声」として、「約束の時間に遅れる」、「なれなれしく、敬語を知らない」という声があった一方、「迅速に対応してくれる」、「経験と知識が豊富」という声もありました。

■まとめ

今回の調査結果をふまえ、「設計書・パンフレット」については、カラー化や図表・グラフ等により活用したわかりやすい資料を作成するとともに、お客さまに正確かつわかりやすい商品のご説明が出来るように営業職員への教育・指導を行なっていきます。

また、態度・マナーについてはお客さまサービスの基本となるものであり社外講師によるマナー研修等を含めた入社初期の研修カリキュラムのいっそうの充実を図ります。さらに知識面では、お客さまのニーズに的確にお応えするコンサルティングサービスにつながる幅広い知識習得を目的として、「FP資格」取得を重点事項の一つに位置づけ、資格取得者の育成に力を入れています。