

お客さま満足度アンケート集計結果(2011年度上半期実施)

弊社では、保険請求のご連絡からお支払いに至る対応についてお客さまの声を伺いし、お客さまによりご安心・ご満足していただける“身近で頼れる”保険会社を目指して業務品質向上に取り組んでおります。

ここでは、2011年3月と4月にお支払いが完了したお客さまを対象として5月にご協力いただいたアンケート結果、およびアンケートに記載いただいたお褒めのことば、ならびにご意見・ご要望等を紹介させていただきます。

なお、アンケートにお答えいただいたお客さまの中から、厳正な抽選により5名のお客さまへ、8月に景品を発送させていただきました。抽選の結果は、賞品の発送をもってかえさせていただきますのでご了承ください。

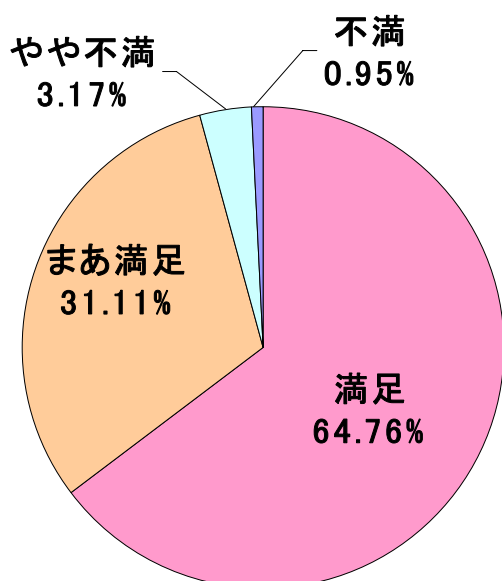
今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

Ⅰ 総合評価

95.87%のお客さまから「満足」「まあ満足」のご回答いただきました。前回(2010年下半期実施)のアンケートと比較し、残念ながら満足度割合(満足+まあ満足の合計)に関しては0.68%と僅かに減少してしまいましたが、今回のご請求全般に関しての「満足」については2.69%増加しています。今後も事故受付・支払件数の増加にあわせた適正人員配置に努め、所属員個々の対応力・知識力アップのための教育・研修の充実、早期支払に関する担当者の意識付けをもとに、より一層業務品質向上に取り組んでまいります。

総出状数		1,055
到着	総返信数※	321
2011年5月31日～ 2011年7月14日	アンケート返信率	30.43%

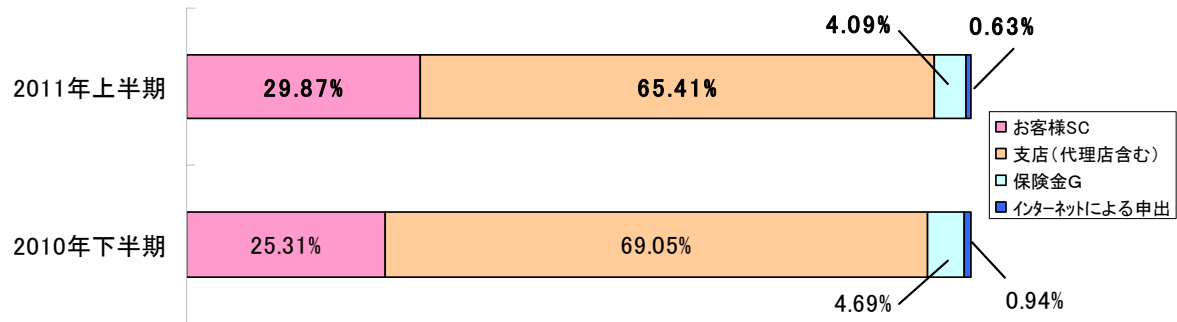
※無効回答分を含む



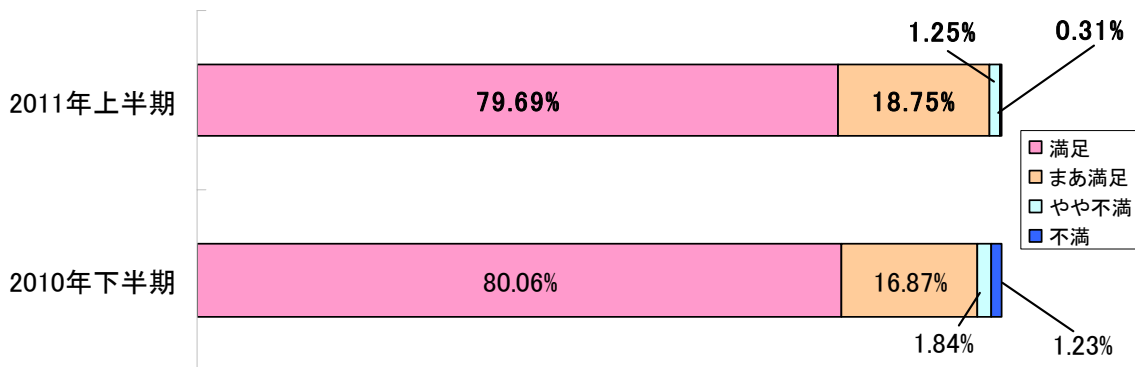
95.87%
満足度合計
(「満足」+「まあ満足」)

■ アンケート項目 <上段:今回(2011年度上半期実施) 下段:前回(2010年度下半期実施)>

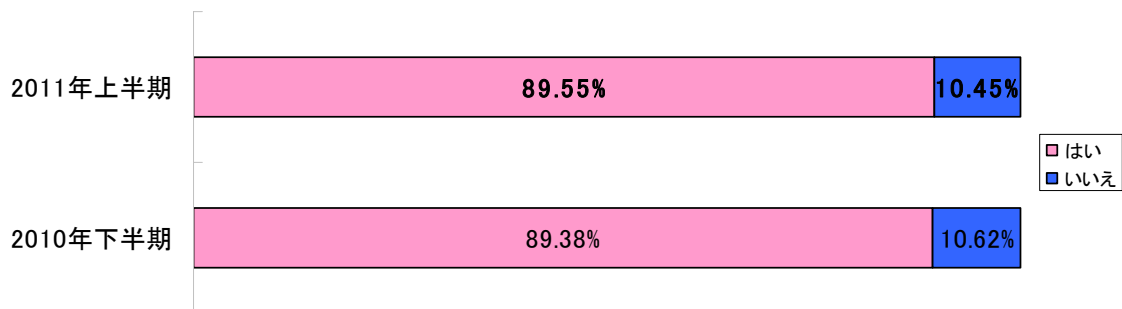
質問1: 今回のご請求のお申し出は、どちらにご連絡をいただきましたか。



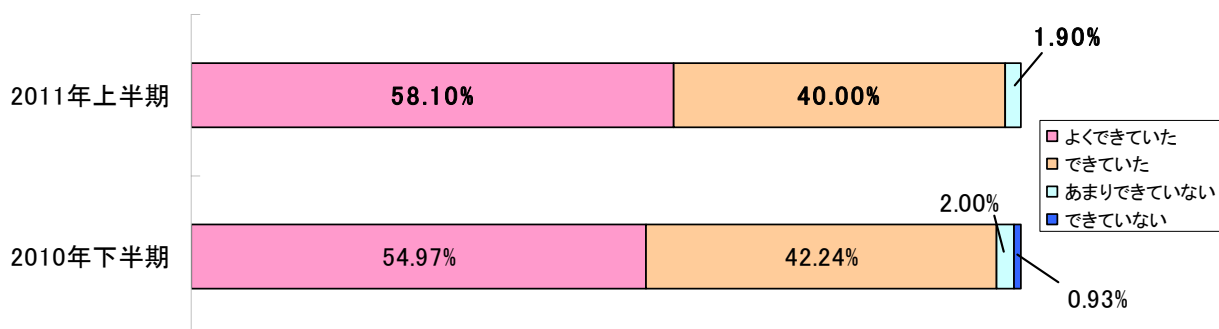
質問2: その際の対応はいかがでしたか。



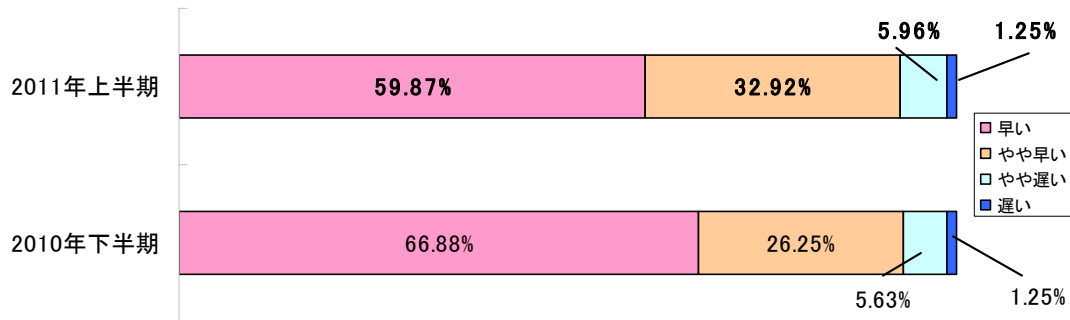
質問3: 【質問1】で「お客様サービスセンター」とご回答された方のみお答えください。
お電話はすぐにつながりましたか。



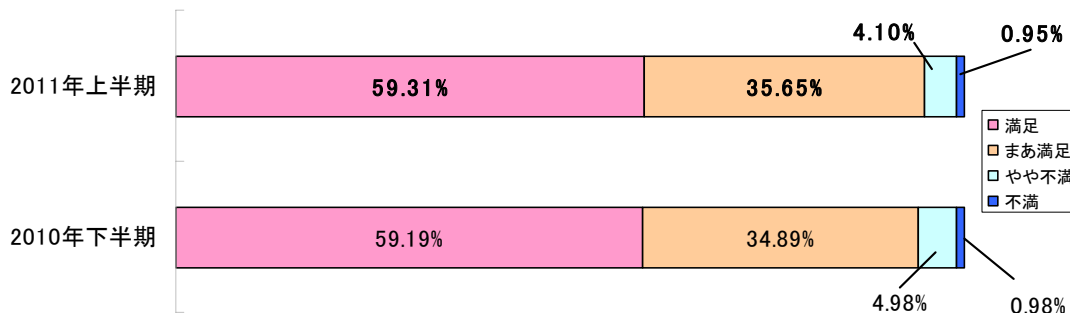
質問4: ご請求いただいた保険金・給付金の請求書類は、わかりやすく、
また記入しやすくご案内できていましたか。



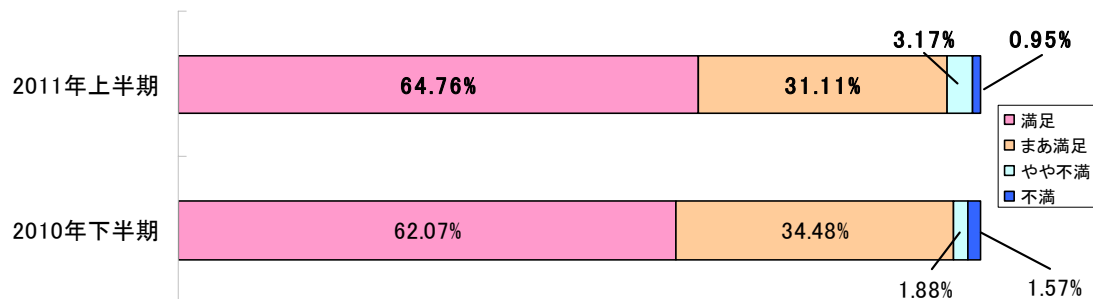
質問5: 請求書類をポストに投函されてから、お支払までの日数をどのように感じられましたか



質問6: 実際にお受取りになった保険金・給付金額はご満足いただけましたか。



質問7: 今回のご請求全般に関しまして、ご満足いただけましたか。



お客様の声

アンケートに記載いただいたお褒めのことば、ならびにご意見・ご要望等を紹介させていただきます。

お褒めのことば

- 電話での対応もわかりやすくしていただき、ありがとうございました。給付金の請求書類も速く届きましたのでたすかりました。今後とも、よろしくお願いいたします。
- 初めて病気になって給付金の請求の方法などまったく分からなかったけど、電話での分かりやすい対応と、体のことも気遣った言葉をいただきありがたかったです。
- 給付金のおかげでその後の手術、入院はもちろん、それにとまなう仕事のお休みも安心して申し出られ大変心強く思っております。

ご意見・ご要望

(ご意見・ご要望)

若者が年老いてからの年金が不安です。国の年金以上の年金がもらえるような年金保険を作ってください。

(ご回答)

今後ともお客様の声に耳を傾け、商品開発に取り組んでまいります。