

## お客さま満足度アンケート集計結果(2011年度下半期実施)

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お伺いし、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8月と9月にお支払いが完了したお客さまを対象として11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、2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。

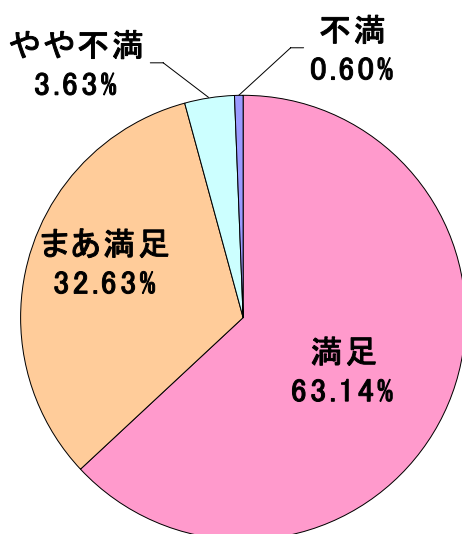
今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### Ⅰ 総合評価

95.77%のお客さまから「満足」「まあ満足」のご回答をいただきました。前回(2011年上半期実施)のアンケートと比較し、今回「支払の早さ」については「早い」「やや早い」が0.11%増加しましたが、「請求書類の記入案内のわかりやすさ」については、1.38%減少いたしました。今後は所属員個々の対応力・知識力アップのための教育・研修をますます充実させ、わかりやすい請求書類の記入案内を心がけ、お客様満足度の向上に取り組んでまいります。

総出状数		1,114
到着	総返信数※	339
2011年11月1日～ 2011年12月27日	アンケート返信率	30.43%

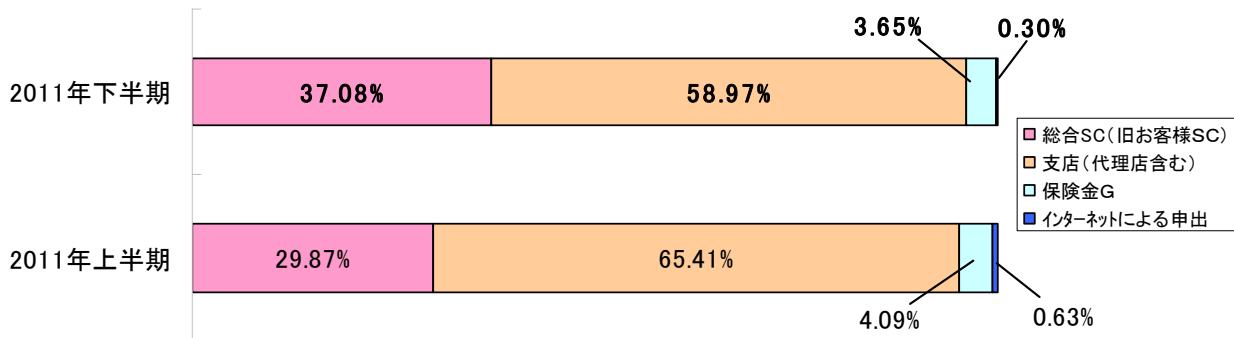
※無効回答分を含む



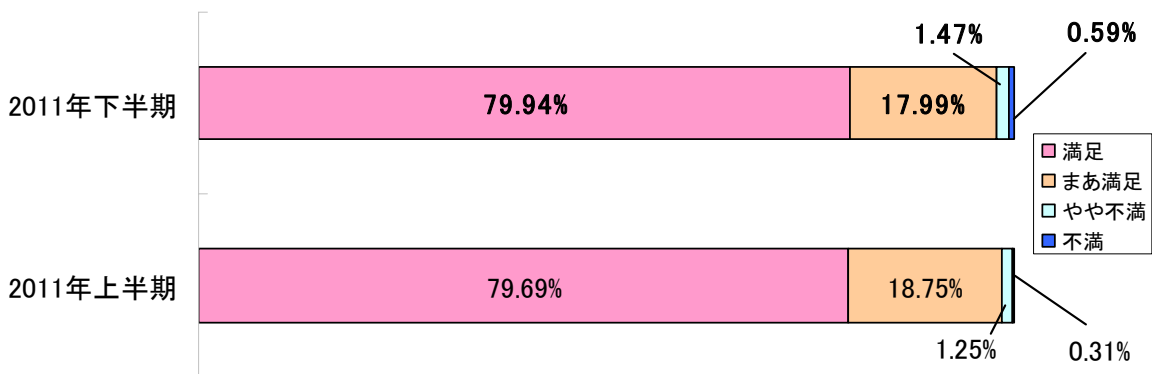
**95.77%**  
満足度合計  
(「満足」+「まあ満足」)

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

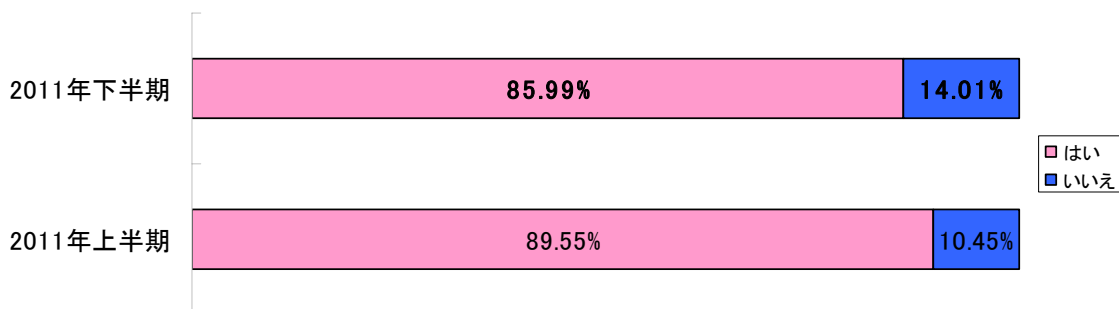
質問1: 今回のご請求のお申し出は、どちらにご連絡をいただきましたか。



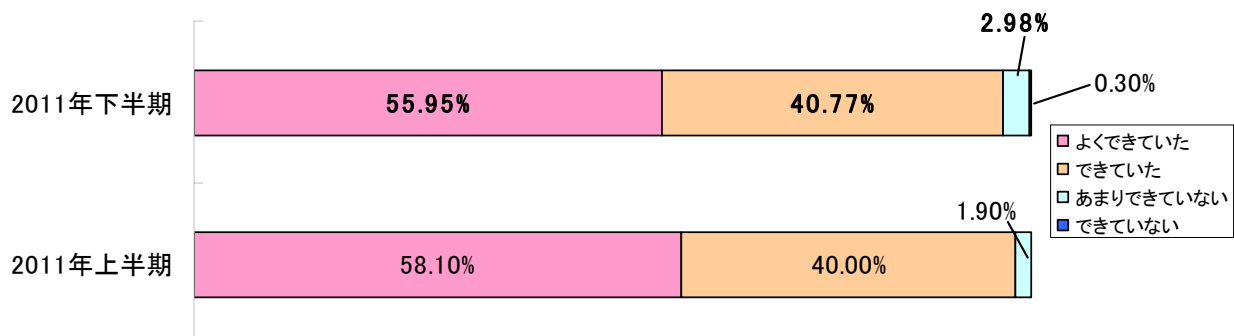
質問2: その際の対応はいかがでしたか。



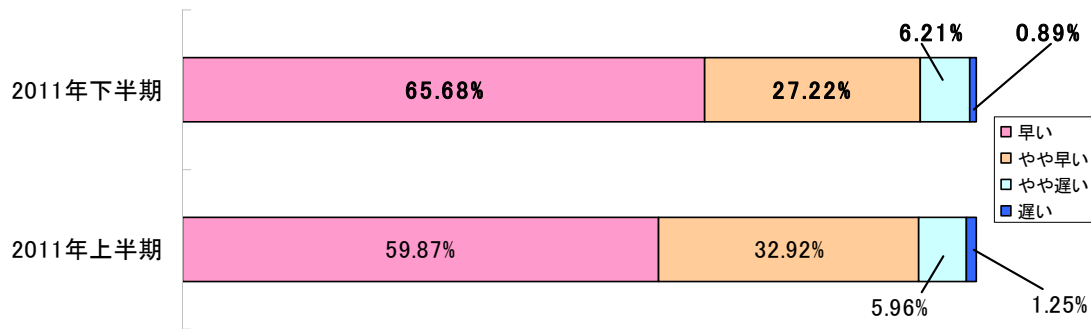
質問3: 【質問1】で「お客様サービスセンター」とご回答された方のみお答えください。  
お電話はすぐにつながりましたか。



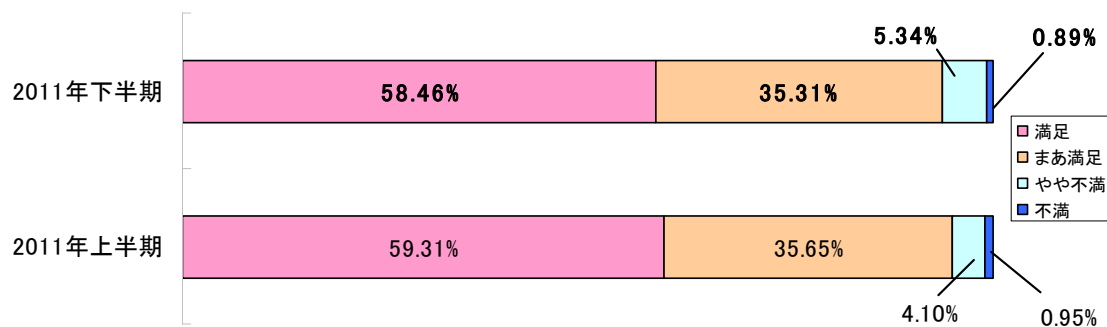
質問4: ご請求いただいた保険金・給付金の請求書類は、わかりやすく、  
また記入しやすくご案内できていましたか。



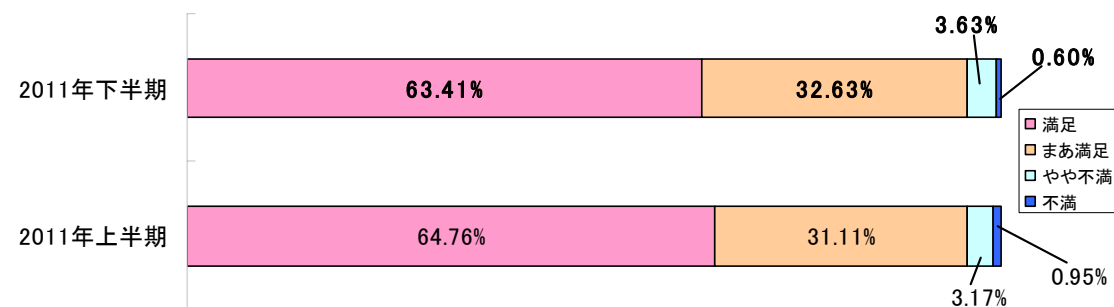
質問5: 請求書類をポストに投函されてから、お支払までの日数をどのように感じられましたか



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

- 突然の手術で不安があり、金銭的にも不安があった。そんな中で富士生命の対応が良く保険内容が良かったと思えました。
- 電話の対応は本当に良かったです。退院したものの、なかなか元気になれなかった時にお気づかい頂いてとても安心しながら手続きができました。

### ご意見・ご要望

(ご意見・ご要望)

他社で加入していた保険も入院給付金は5日目以上の入院支払対象となる契約内容に加入していたが入院1日目から支払われる契約内容に変更できた。富士生命ではできなかった。

(ご回答)

災害入院特約・疾病入院特約は販売停止させて頂いております。お客様のご要望にお応えできず申し訳ありませんでした。1日目からの入院を補償する商品として無解約返戻金型医療保険や引受緩和型終身医療保険がございます。