

お客さま満足度アンケート集計結果(2012年度上半期実施)

弊社では、保険金・給付金のご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、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、2012年2月と3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7月に賞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。

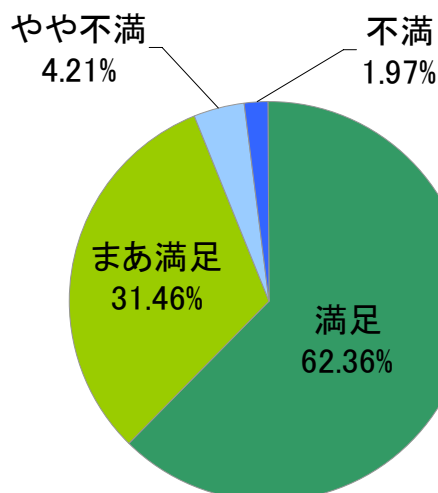
Ⅰ 総合評価

今回のアンケートでは、「保険金の支払の早さ」については「早い」「やや早い」の評価が増加しました。一方、全体の満足度につきましては「満足」「まあ満足」をあわせて93.82%のお客さまからの「満足」のご回答をいただきましたが、前回調査(2011年度下半期)と比較して1.95%減少しました。

弊社ではこの結果を真摯に受け止め、所属員のお客さまへのご対応のための教育・研修を充実させるとともに、保険金のご請求をいただいた際、ご契約をいただいている商品の内容やご請求書類の記入案内等についてわかりやすくご説明することに取り組めます。また、迅速な保険金のお支払いを一層心がけ、今後ともお客さまにご支持いただけるように取り組んでまいります。

総出状数		1,179
到着	総返信数※	363
2012年5月1日～ 2012年6月15日	アンケート返信率	30.79%

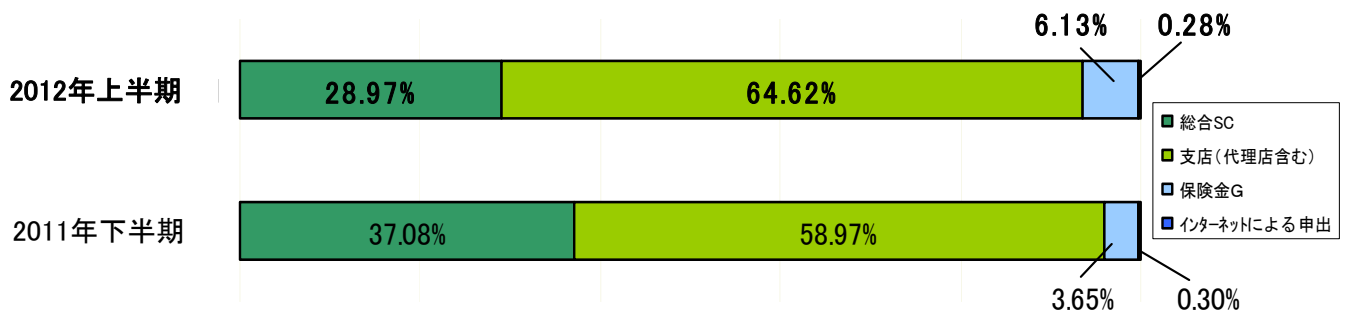
※無効回答分を含む



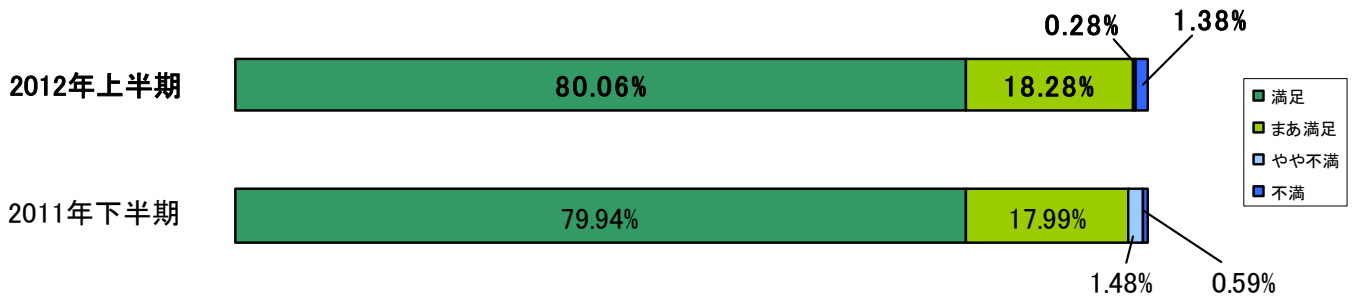
93.82%
満足度合計
(「満足」+「まあ満足」)

■ アンケート項目 <上段:今回(2012年度上半期実施) 下段:前回(2011年度下半期実施)>

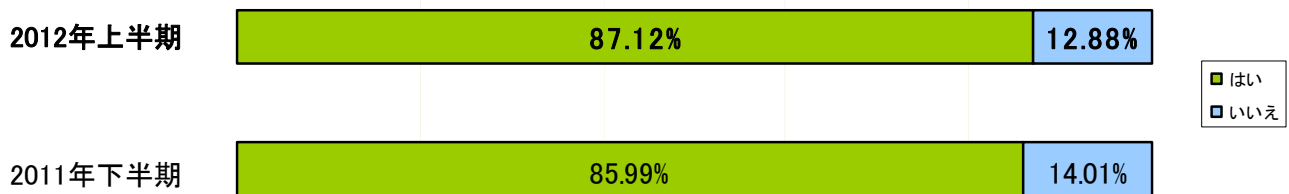
質問1: 今回のご請求のお申し出は、どちらにご連絡をいただきましたか。



質問2: その際の弊社担当者の対応はいかがでしたか。



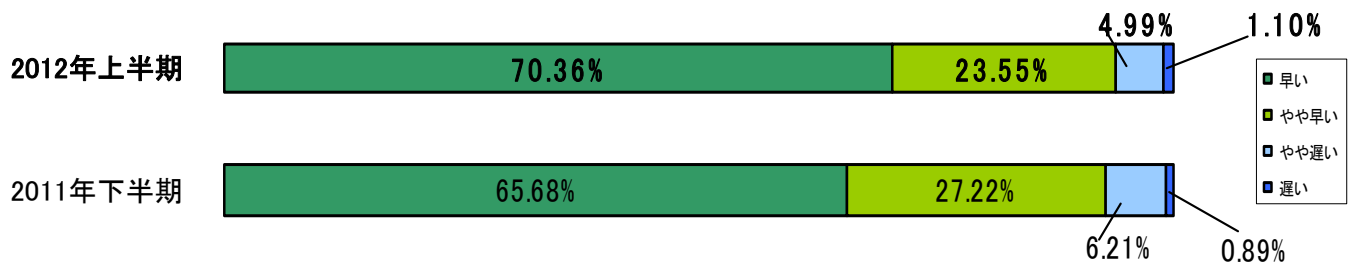
質問3: 【質問1】で「総合SC」とご回答された方のみお答えください。
お電話はすぐにつながりましたか。



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



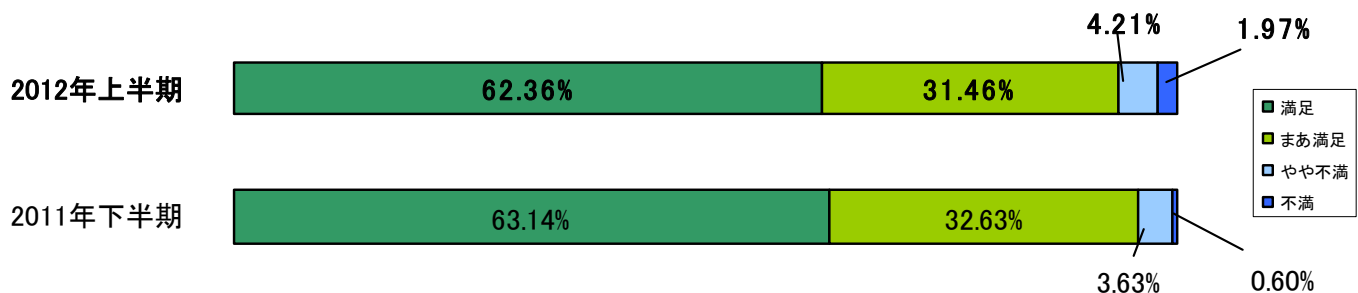
質問5: 請求書類をポストに投函されてから、お支払までの日数をどのように感じられましたか。



質問6: 実際にお受取いただいた保険金・給付金額についてはご満足いただけましたか。



質問7: 今回の保険金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

- 電話で分かりにくい質問に根気強く答えてくださってありがとうございます。書類の到着についても早く、話した内容を忘れることなく確認できました。素早い対応に驚きました。
- 電話での対応も良かったですし、何より支払日数が早くて驚きました。安い掛金で思った以上の給付金をいただいて申し訳ないような気持ちになりました。トータル的に二重丸です。

ご意見・ご要望

(ご意見・ご要望)

(終身がん保険にご加入で診断給付金を一度お支払いをさせていただいたお客さまからのご質問です。)

再度がんになった場合の保障はありますか？

(ご回答)

がん診断給付金は、がん診断給付金の支払われることになった最終の入院の開始日からその日を含めて2年を経過した日の翌日に、主契約のがん入院給付金の支払事由に該当する入院を継続されている場合もしくは新たにがんと診断確認されかつ主契約のがん入院給付金の支払事由に該当する入院をされた場合、がん診断給付金をお支払いいたします。