

お客さま満足度アンケート集計結果(2012年度下半期実施)

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、2012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10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10名のお客さまへ1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。

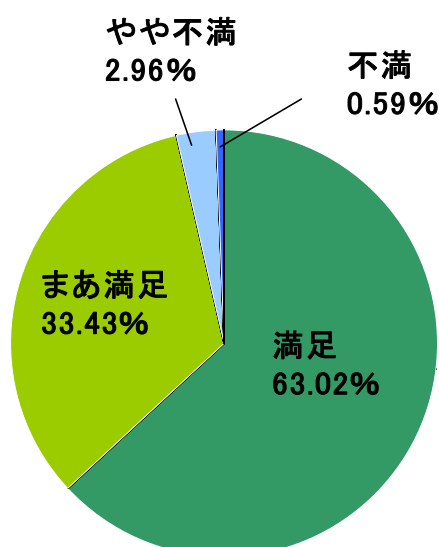
総合評価

96.45%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(2012年上半期実施)のアンケートと比較し、「請求全般について」は2.63%、「ご請求を承る際の電話対応」0.2%、「請求書類の記入のわかりやすさ」1.63%、「支払手続きの早さ」1.09%、「お受取になった受領額」3.57%と満足度(「満足」「やや満足」)が増加しました。

今後は、なお一層社員教育ならびに研修を充実させ、分かりやすい商品説明やご請求書類のご案内などお客さまサービスの向上に取り組み、お客さまのご支持を得られる会社にして参ります。

総出状数		1,275
到着	総返信数※	342
2012年11月5日～ 2012年12月28日	アンケート返信率	26.82%

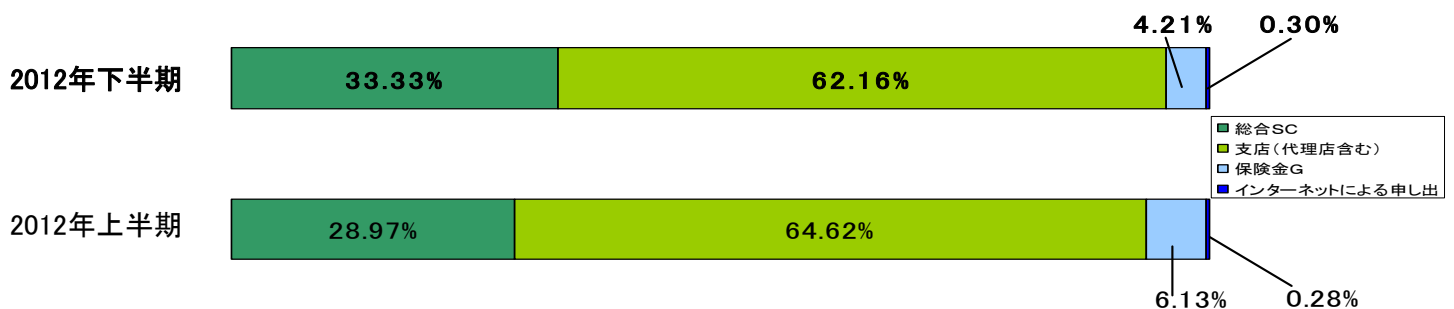
※無効回答分を含む



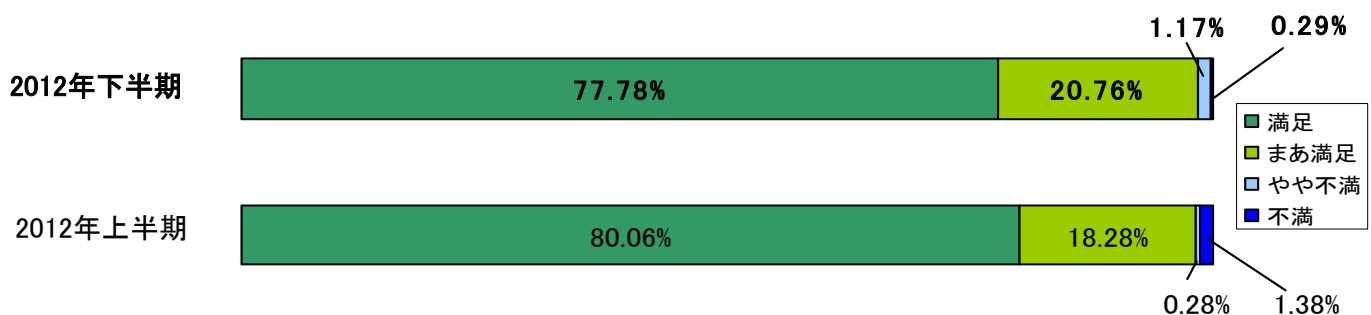
96.45%
満足度合計
(「満足」+「まあ満足」)

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

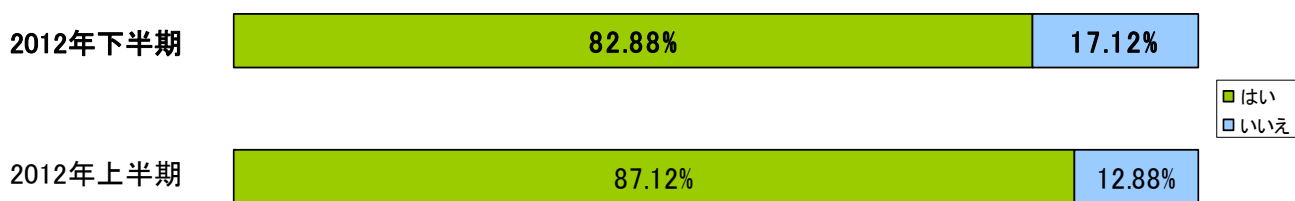
質問1:今回のご請求のお申し出は、どちらにご連絡をいただきましたか。



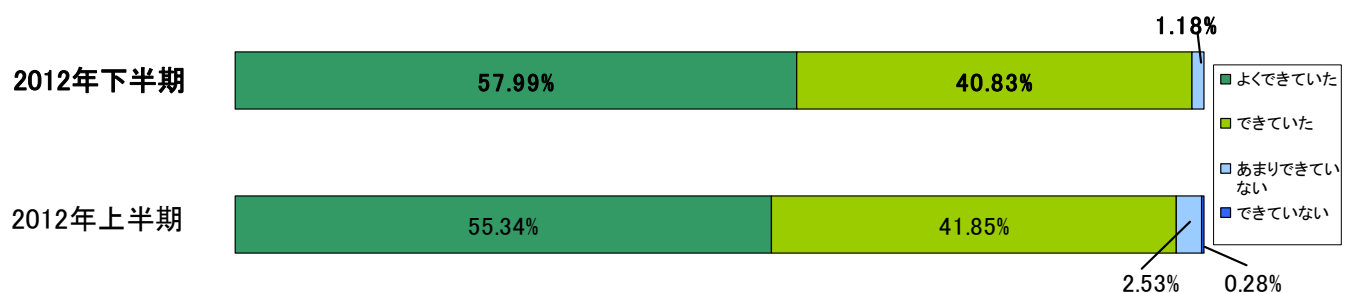
質問2:その際の対応はいかがでしたか。



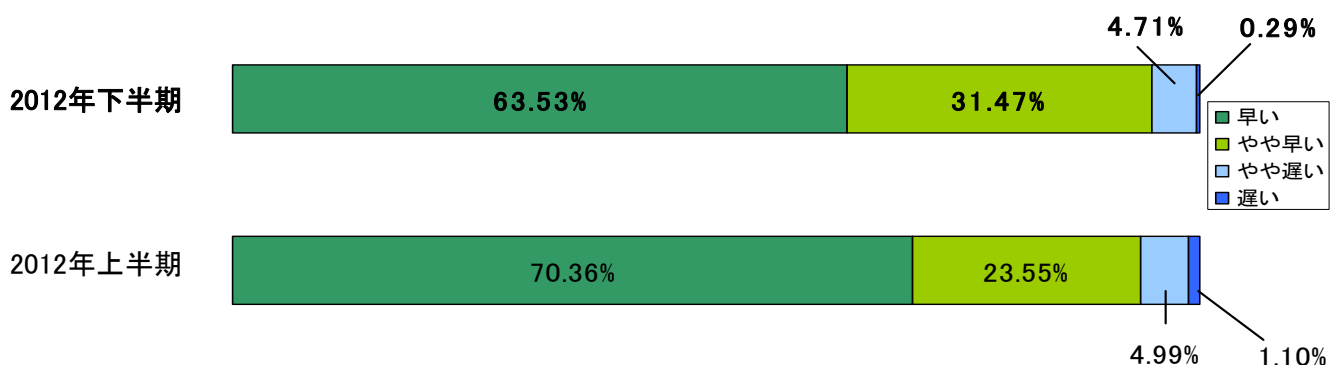
質問3:【質問1】で「お客様サービスセンター」とご回答された方のみお答えください。
お電話はすぐにつながりましたか。



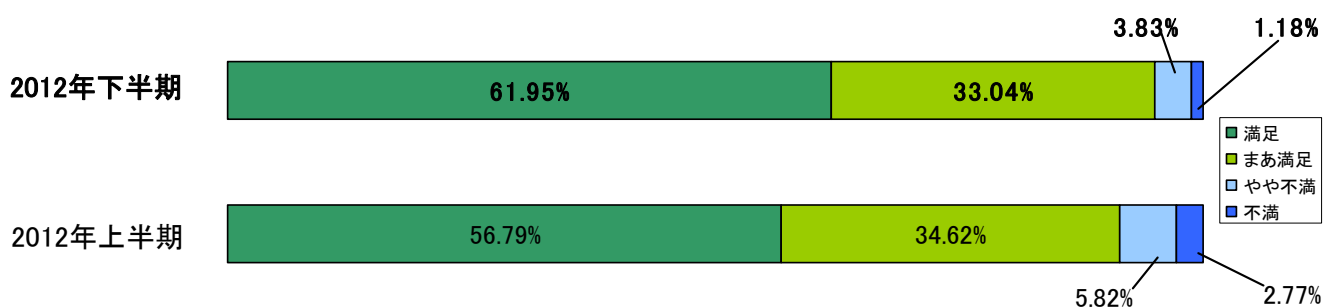
質問4:ご請求いただいた保険金・給付金の請求書類は、わかりやすく、
また記入しやすくご案内できていましたか。



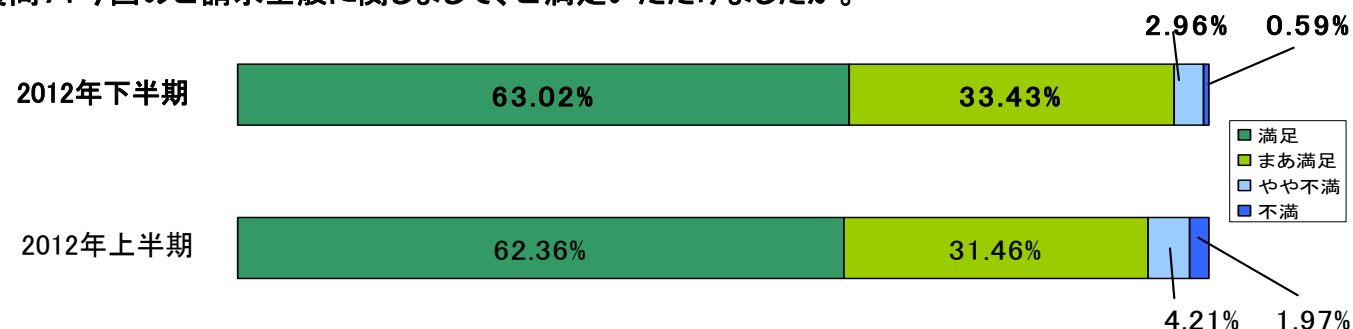
質問5: 請求書類をポストに投函されてから、お支払までの日数をどのように感じられましたか



質問6: 実際にお受取いただいた保険金・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つきまして、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

- 迅速に給付金が支払われましたので大変助かりました。今まで保険の重要性を感じていませんでしたが、今回の支払によって保険に入っていてよかったと思いました。
- 請求の申し出の電話をしたときの対応もよく、請求書類もすぐに送られてきました。とても助かりました。ありがとうございました。

ご意見・ご要望

(ご意見・ご要望)

(無解約返戻金型医療保険(08)にご加入のお客さまからのご意見です。)

一時金が支払われたら、もっと安心したと思う。一時金が支払われるような商品を作って下さい。

(ご回答)

ご意見ありがとうございます。貴重なご意見として承ります。

今後ともお客さまのご要望に沿った商品開発ができるよう取り組んでまいります。