

## お客さま満足度アンケート集計結果(2013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、2013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6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8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。

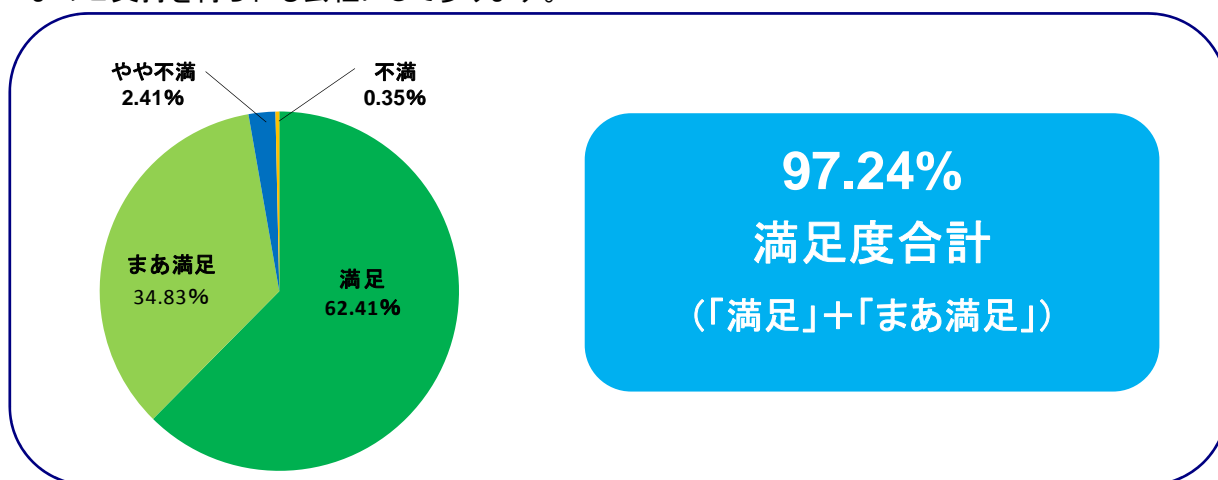
### 総合評価

97.24%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年下半期実施)のアンケートと比較し、満足度が「請求全般について」は0.79%、「支払手続きの早さ」は2.92%（「満足」「やや満足」）増加しました。しかしながら、「事故受付の際の電話対応」は0.27%、「請求書類の分かりやすさ」は0.88%減少しました。

今後は、より一層社員教育ならびに研修を充実させ、丁寧な電話対応、分かりやすい書類の作成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。

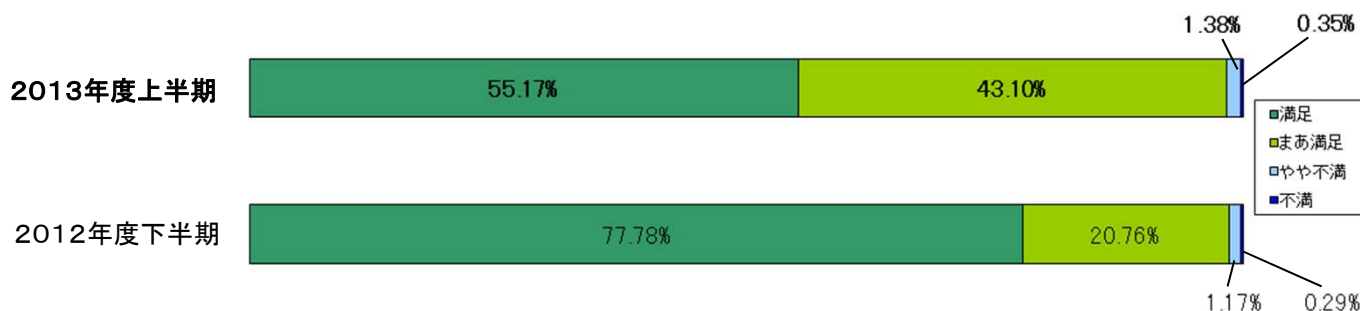
総出状数		1,281
到着	総返信数※	298
2013年6月13日～ 2013年8月9日	アンケート返信率	23.26%

※無効回答分を含む

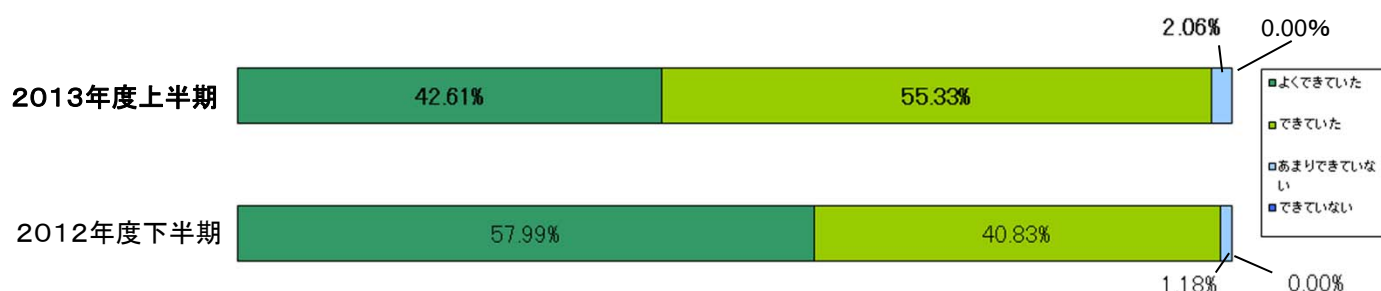


### アンケート項目 <上段:今回(2013年度上半期実施) 下段:前回(2012年度下半期実施)>

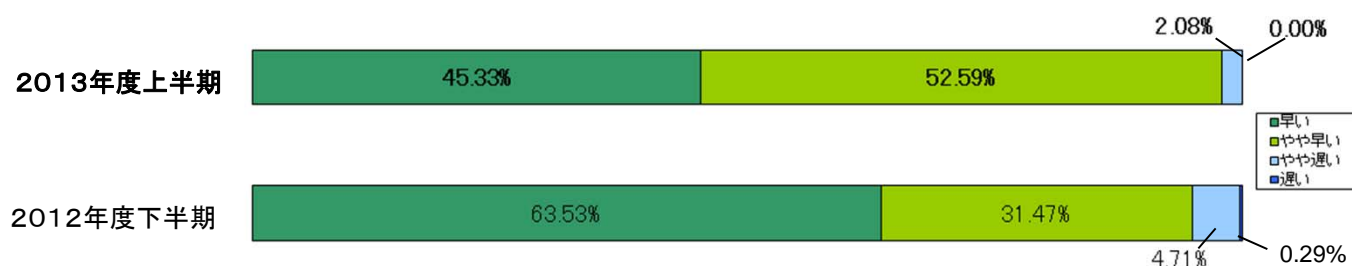
質問1:ご請求のお申し出の際の電話の対応(言葉遣いや説明のわかりやすさ)はいかがでしたか。



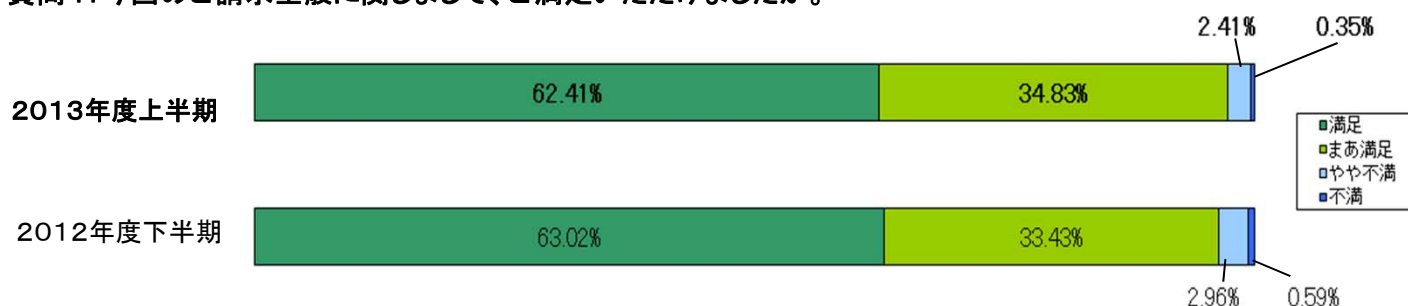
質問2: 請求書類のご案内(分かりやすさ・記入しやすさ)はいかがでしたか。



質問3: 請求書類をご提出いただいてからお支払いまでの期間についてどのように感じられましたか。



質問4: 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

- 請求から保険金・給付金を受取るまで全般を通じてとても手厚いサービスをしていただきありがとうございました。今後ともよろしく願います。
- 電話の対応が丁寧で病気等で不安な気持ちが安らぎました。優しさに感謝しています。

### ご意見・ご要望

(ご意見・ご要望)

(ご請求をいただいていたお客さまからのご意見です。)

請求書類の記入がもう少し簡単だとよかった。

(ご回答)

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

わかりやすい請求書類の作成に取り組んでまいります。