

お客さま満足度アンケート集計結果(2014年度実施)

弊社は、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お伺いし、更なるご安心とご満足いただけるサービスを提供できる“身近で頼れる”保険会社を目指し業務品質の向上に取り組んでおります。

ここでは、2014年5月と6月にお支払いをさせていただきましたお客さまを対象とし7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、抽選で10名のお客さまへ景品を発送させていただきました。抽選の結果は、景品の発送をもってかえさせていただいておりますのでご了承ください。今後も引き続きましてAIG富士生命をご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

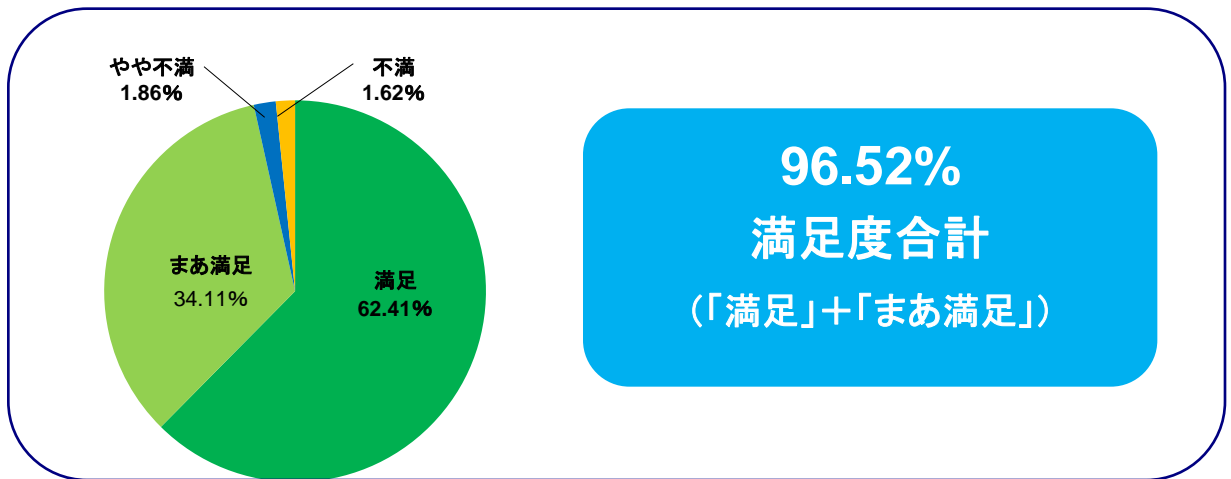
総合評価

96.52%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(2013年度実施)のアンケートと比較し、満足度が「事故受付の際の電話対応」は1.02%、「請求書類の分かりやすさ」は0.67%と若干増加しましたが、「請求全般について」は0.72%、「支払手続きの早さ」は0.49%（「満足」「やや満足」）減少となりました。

今後、より一層の社員教育ならびに研修を充実させ、丁寧な対応、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、お客さまにご支持いただける会社を目指して参ります。

総出状数		1,489
到着	総返信数※	437
2014年7月14日～ 2014年8月29日	アンケート返信率	29.35%

※無効回答分を含む

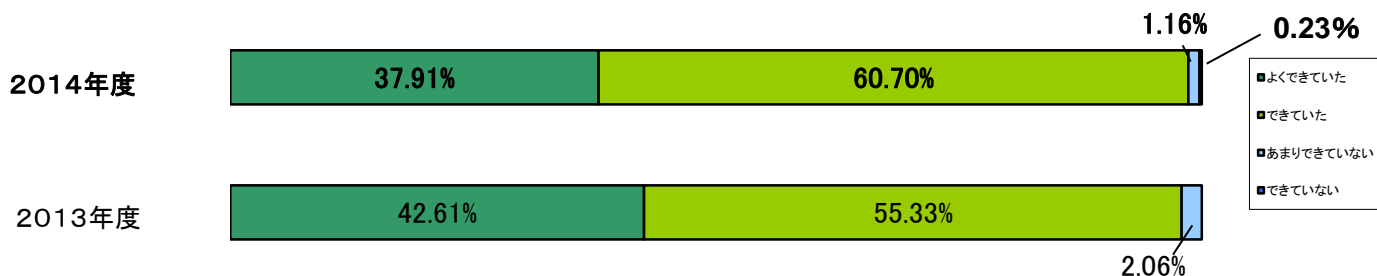


アンケート項目 <上段:今回(2014年度実施) 下段:前回(2013年度実施)>

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。



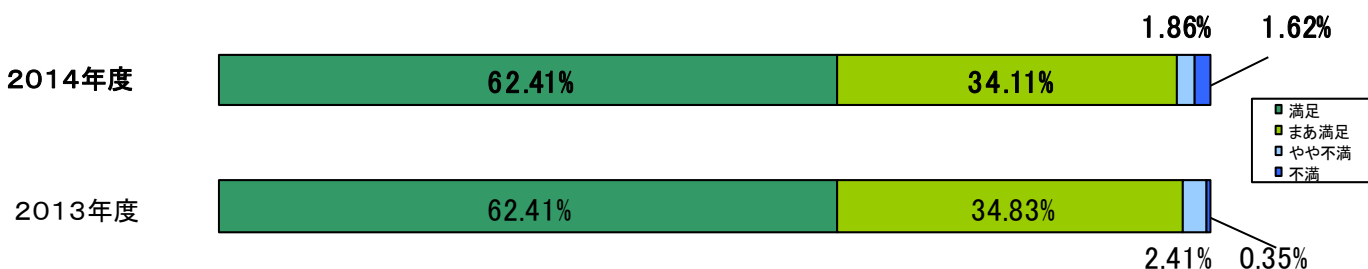
質問2: 請求書類のご案内(分かりやすさ・記入しやすさ)はいかがでしたか。



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つきまして、ご満足いただけましたか。



■ お客さまの声

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

- 給付金請求手続きの際はお世話になりました。お電話でわかりやすく説明して頂き、とても良かったです。今後とも、よろしくお願いします。

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。)

書類の記入する箇所がもっと少なかったらいいなと思いました。

(ご回答)

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

書類をご記入いただく際のお客さまのご負担を少しでも軽減できるよう、請求書類の改訂に取り組んでまいります。