

## お客さま満足度に関するアンケートについて

弊社では、事故の受付から保険金のお支払にいたる損害サービス全般の対応について、お客様の率直なご意見をお伺いし、より一層のサービス向上に繋げるため、以下のとおり「お客さま満足度に関するアンケート」を実施しております。

このたび、2011年9月末時点におけるアンケート集計結果をとりまとめましたので、ご報告いたします。

### 1. 実施対象

長期の所得補償保険（LTD）契約のうち、実施期間中に保険金のお支払が完了したご契約の中から任意に対象者を選択して実施しています。

### 2. 実施期間

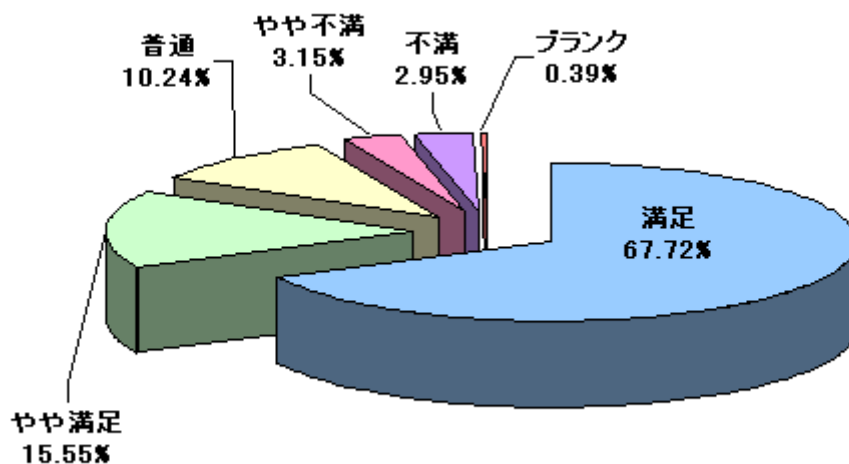
2005年9月より開始し、現在も継続中です。

### 3. アンケート集計結果

2011年9月末時点における集計結果は依頼件数1273件に対して回答をいただいたのは508件、回答率は39.9%となります。

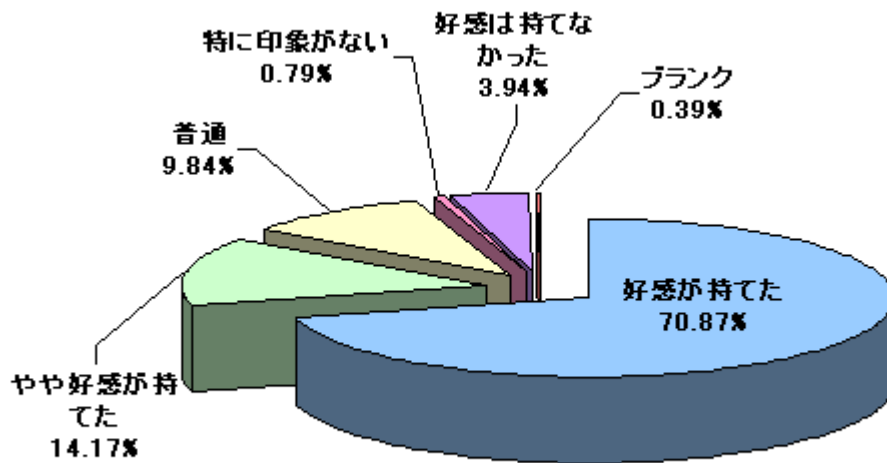
#### (1) 当社の損害サービス全般の対応についてご満足いただけましたか？

83.3%のお客さまに「満足～やや満足」との評価をいただきました。一方6.1%のお客さまから「やや不満～不満」の声をいただきました。全てのお客さまから「満足」とのご回答をいただけますよう、損害サービスの向上に取り組んでまいります。



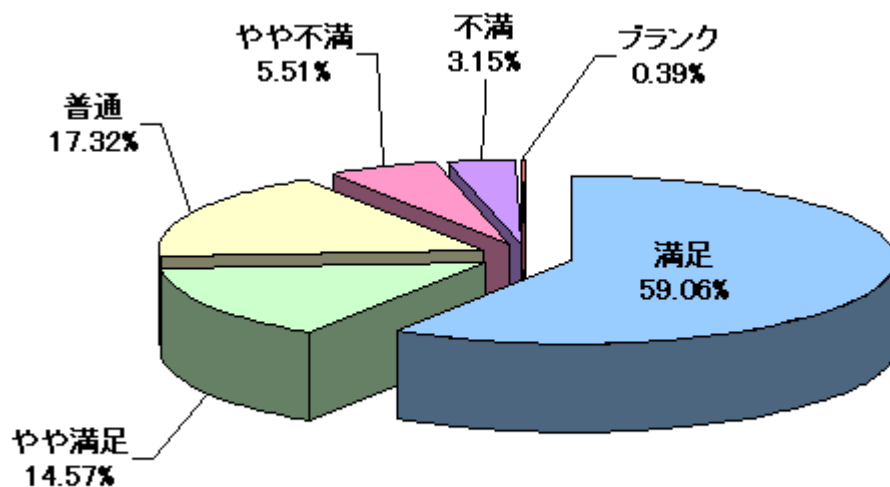
(2) 当社担当者の話し方・言葉遣い・対応は好感の持てるものでしたか？

85.0%のお客さまから「好感がもてた～やや好感がもてた」との評価をいただきました。また、3.9%のお客さまから「好感はもてたなかった」とご回答いただきました。これからもより多くのお客さまにご満足いただけますよう、さらなるお客様対応の向上に努めてまいります。



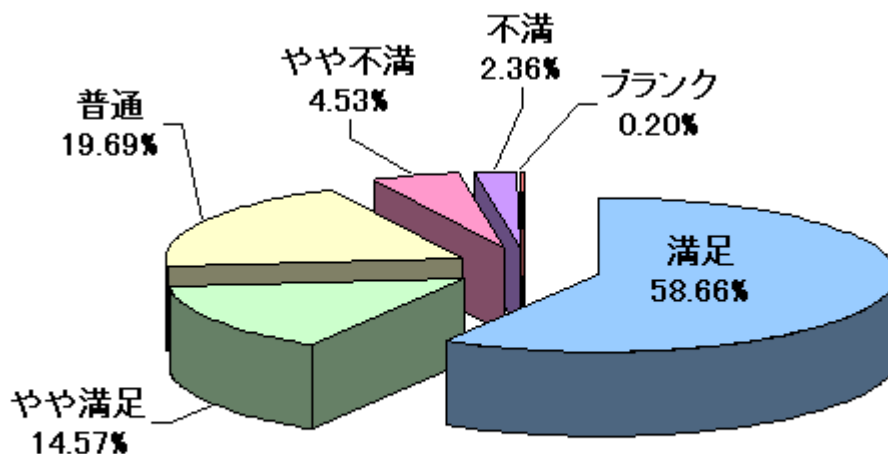
(3) 当社担当者からの途中経過は十分でしたか？

73.6%のお客さまに「満足～やや満足」との評価をいただきました。一方で、「やや不満～不満」という評価が8.7%あり、引続き改善への取り組みが必要です。お客さまのニーズに合わせた適切なタイミングでの途中経過のご連絡を行い、お客様にご安心いただけますよう努めてまいります。



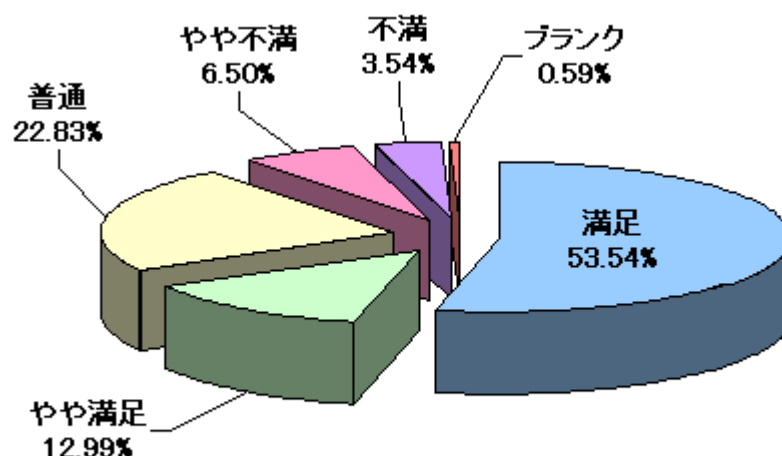
(4) 担当者は保険金の請求手続き方法をわかりやすくご説明しましたか？

73.2%のお客さまに「満足～やや満足」との評価をいただきました。一方、「やや不満～不満」という評価が 6.9%あり、引続き保険商品の改善や事務手続きの改善、保険金請求プロセスのご案内の提供により、わかりやすいご請求手続きに努めてまいります。



(5) 保険金お支払までの日数についてご満足いただけましたか？

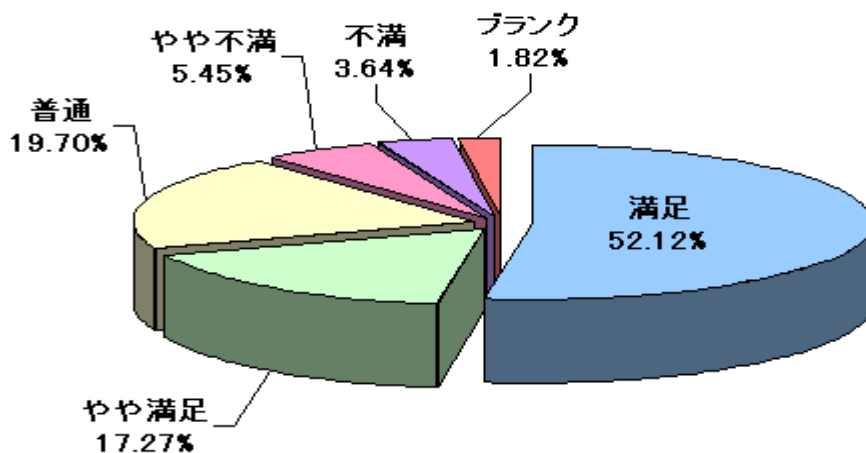
66.5%のお客さまに「満足～やや満足」との評価をいただきました。一方、「やや不満～不満」とのご回答をいただいたお客さまも 10.0%いらっしゃいました。お客さまから保険金請求書類のご提出いただいた後、速やかなお支払ができますよう、必要な確認調査や保険金算定等の損害サービス体勢の強化に努めてまいります。



(6) 当社の保険商品の補償内容にご満足いただけましたか？

69.4%のお客さまに「満足～やや満足」との評価をいただきました。

また「やや不満～不満」とご回答いただいたお客さまも 9.1%いらっしゃいました。お客さまのご意見を参考に、さらなる商品の改善に努めてまいります。



4. お客さまから次のようなご意見をいただきました。

この他にも貴重なご意見をたくさんお寄せいただきました。

お客さまのご意見を参考に、一層のサービス向上を図ってまいります。

- ・ 手続き自体はまったく問題なかったが、収入がない時に保険が出ないのでは、ありがたいがうすくなる。(注1)
  - ・ 郵送なので手続きをもっと早くして欲しい。病院に通院中も見てもらいたい。(注2)
- (注1) 支払対象外期間経過後に事故連絡をいただき、その後保険金請求書類をご準備いただきましたが、保険金お支払まで日数を要したものです。
- (注2) 保険金請求書類のご提出がより早まる方法を検討してはどうか、とのご意見をいただきました。また、復職により所得が一定の回復を見た後はお支払対象としていないことについて、通院中であれば支払対象としてはどうか、とのご意見です。

(お客さまの貴重なご意見を真摯に受け止め、業務・商品に活かしてまいります)

- ・ 大変お世話になりました。誠にありがとうございました。ご対応は迅速丁寧でとても安心して療養させていただくことができ心から感謝申し上げます。ご担当者の方どうぞよろしくお伝えくださいませ。今後共どうぞよろしくお願い申し上げます。
- ・ 貴社ご担当者には大変親身になって話を聞いていただき、とても励まされました。同情的な言葉もたくさん頂いて心強かったです。ありがとうございました。
- ・ ありがとうございました。治療に専念できました。

(お褒めの言葉・感謝の言葉を頂戴し、ありがとうございました)

以上