

## お客様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いに至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「お客様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、2007年5月末時点におけるアンケート集計結果を取りまとめましたので、以下にご報告致します。

### 1. 実施対象

長期の所得補償保険（LTD）契約の内、実施期間中に保険金のお支払いが完了したご契約者の中から任意に対象者を選択して実施

### 2. 実施期間

2005年9月より（現在も継続実施中）

### 3. アンケート集計結果【2007年5月末時点・・・依頼件数：236件、回答数：84件、回答率：35.6%】

#### （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？

82.1%のお客様に「満足」・「やや満足」とご回答いただき、総じてご満足をいただいております。しかし、「不満」・「やや不満」とお答えいただいたお客様が7名いらっしゃいます。保険金支払に対するご不満、ご意見については個々の事案ごとに改善を行い、より一層お客様にご満足いただける体制づくりに努めています。

#### （2）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？

94%のお客様に「好感がもてた～普通」とご回答いただきました。これからも多くのお客様にご満足いただけるよう、お客様がお困りのこと、不安に思われていることなどを伺いながら、心のかもった対応を心がけてまいります。

#### （3）担当者からの途中経過連絡は十分でしたか？

86.9%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。しかし、「不満」・「やや不満」とお答えいただいたお客様が11名いらっしゃいます。お客様ひとり一人のニーズにあった途中経過のご案内が行えるように業務運営の改善に努めてまいります。

#### （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？

95.2%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。弊社では、少しでもお客様の保険金請求手続きのご負担を軽減できるように、手続きしやすい請求書類の作成に努めています。また、保険金支払までの流れについて十分にご理解いただけるように、ご案内ツール等の作成に努めています。

#### （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？

88.1%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。しかし、「不満」・「やや不満」とお答えいただいたお客様が10名いらっしゃいます。ご請求から保険金のお振込みまでの日数を短縮できるように、支払体制の強化を行い、迅速なお支払いに努めてまいります。