

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、2008年4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しています。

2. 実施期間

2005年9月より開始しました。現在も継続実施中です。

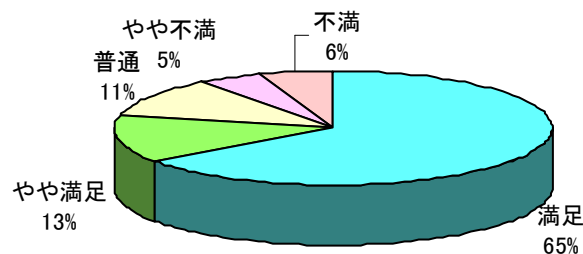
3. アンケート集計結果

2008年4月末時点における集計結果は、依頼件数380件に対してご回答をいただいたのは127件、回答率は33.4%となっております。

(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？

89%のお客様に「満足～普通」とご回答いただき、総じてご満足をいただいております。

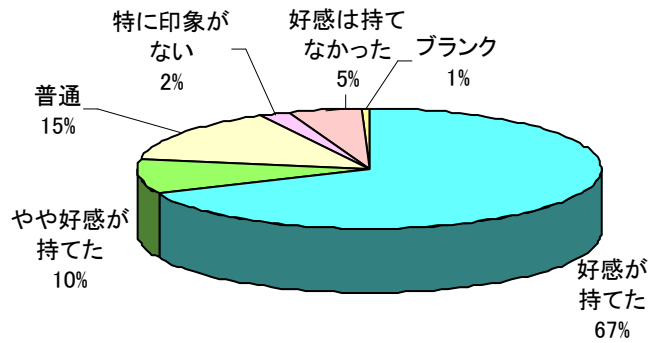
保険金支払に対するご要望、ご意見については個々の事案ごとに改善を行い、より一層お客様にご満足いただける体制づくりに努めています。



(2) 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？

92%のお客様に「好感がもてた～普通」とご回答いただきました。

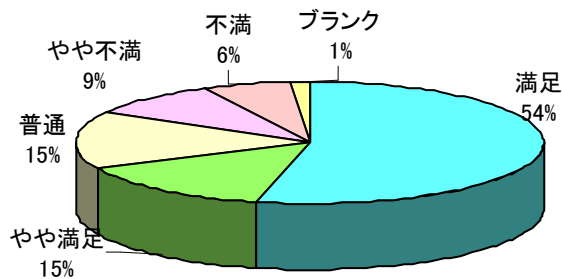
これからも多くのお客様にご満足いただけるよう、お客様がお困りのこと、不安に思われていることなどを伺いながら、心のこもった対応を心がけてまいります。



(3) 当社担当者からの途中経過連絡は十分でしたか？

84%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。

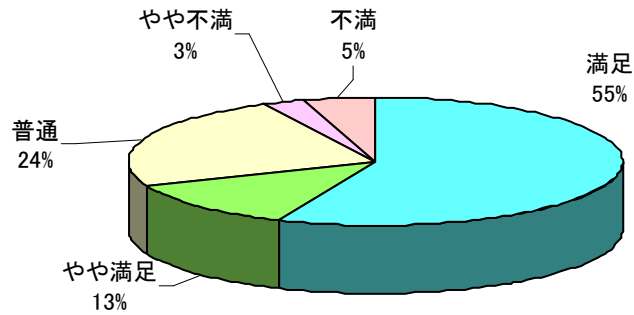
お客様ひとりひとりのニーズにあった途中経過のご案内が行なえるように業務運営の改善に努めて参ります。



(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？

92%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。

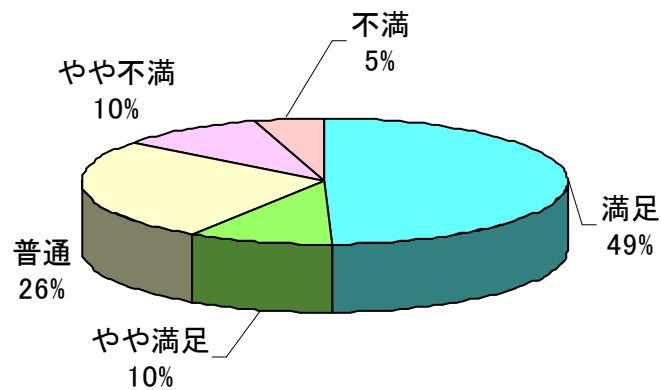
弊社では、少しでもお客様に保険金請求の手続方法について十分ご理解いただけるよう丁寧な説明に努めてまいります。



(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。

85%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。

ご請求から保険金のお振込までの日数を短縮できるように、支払体制の強化を行い、迅速なお支払に努めてまいります。



以上