

お客様満足度に関するアンケートについて

当社では、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、2009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。

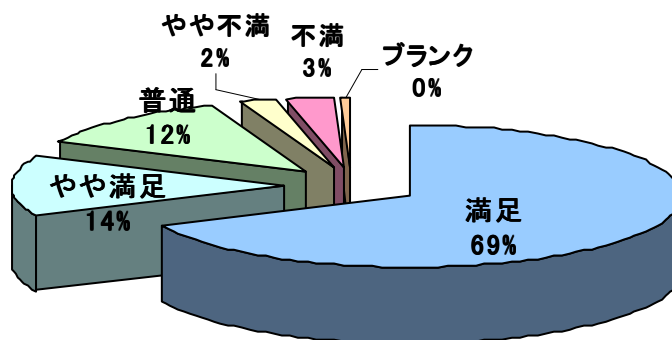
3. アンケート集計結果

2009年4月末時点における集計結果は、依頼件数608件に対して回答をいただいたのは233件、回答率は38.3%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？

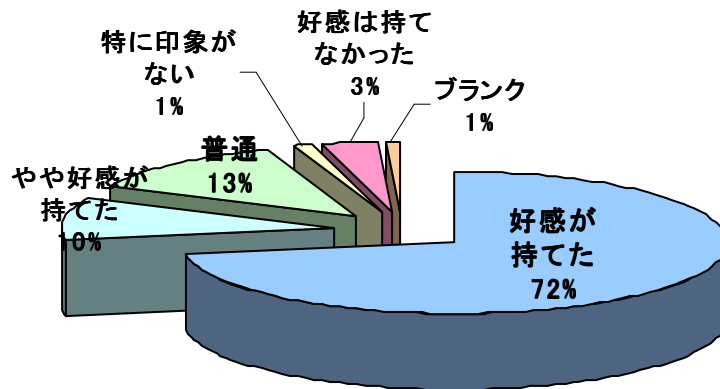
95%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。また69%のお客様に「満足」と高い評価をいただきました。

より一層多くのお客様にご満足いただけるよう、体制作りに取り組んでまいります。



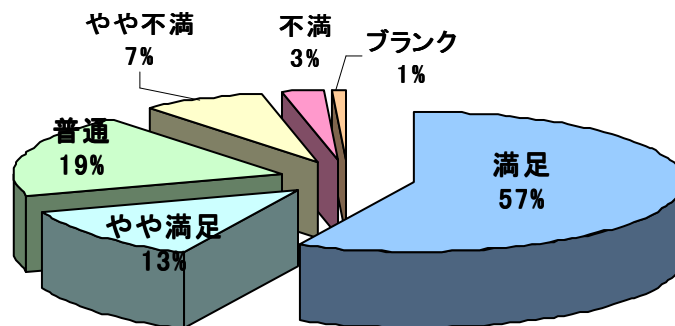
(2) 当社担当者の話し方・言葉遣い・対応は好感の持てるものでしたか？

95%のお客様に「好感がもてた～普通」とご回答いただき、2008年度（92%）を上回る評価をいただきました。また72%のお客様に「好感が持てた」と高い評価をいただきました。これからも多くのお客様にご満足いただけるよう、お客様の立場にたち、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？

89%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。適切なタイミングでの途中経過のご案内を徹底するよう、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？

94%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。

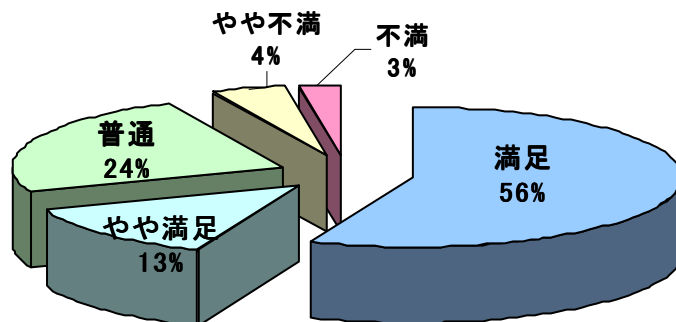
保険金お支払内容に関する分かりやすい説明をめざし、商品の改善や担当者のスキル向上に取り組んでまいります。



(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？

93%のお客様に「満足～普通」とご回答いただき、2008年度（85%）を上回る評価をいただきました。

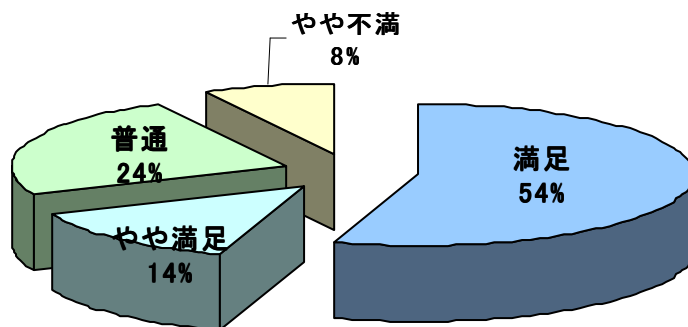
保険金お支払体制を強化し、適切かつ迅速なお支払を行えるよう努めてまいります。



(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？

92%のお客様に「満足～普通」との高い評価をいただきました。

お客様のご要望、ご意見を真摯に受け止め、さらに多くのお客様にご満足いただけるよう保険商品の改善に努めてまいります。



4. お客様からいただいたご意見は以下のとおりです。

- ・ 申請してから支払までの時間が長すぎた
- ・ 病気のため電話での連絡に負担を感じた、手続きが負担だった
- ・ 補償内容について、免責が長すぎるのが不満
- ・ 担当者がよく変わったことが不満
- ・ 金銭面よりも月1回の定期連絡に安心できた
- ・ 予想外の病気にとまどう中、担当者の落ち着いた対応に救われた
- ・ 親切な対応に感謝する

ほか

お客様のご意見を真摯に受け止め、さらなるサービスの向上に努力してまいります。

以上