

「2022年度 お客さまアンケート」の結果

2022年9月、「2022年度 お客さまアンケート」を実施いたしましたので、その結果をお知らせいたします。本アンケートは、2019年度より年に一度実施しており、今回が4回目となります。

ご多忙の中、アンケートにご協力いただきましたお客さまに心から御礼申し上げます。お寄せいただきましたご意見・ご助言にお応えすべく、社員一同尽力して参りますので、引続きよろしくご意見申し上げます。

1. 実施内容

(1) アンケート対象先

2021年8月1日～2022年7月31日に、当社が保険契約の締結の媒介をさせていただいたお客さま（118社）。

(2) アンケート内容

◎ お客さまの満足度（お取引の各プロセスにおける弊社担当者の評価）

Q1：ご意向把握、Q2：保険契約内容の説明、Q3：保険会社選定に係る情報提供

Q4：ご意向確認、Q5：手続き・段取り、Q6：担当者の知識・提案力

Q7：担当者のマナー、Q8：全体的な印象

の8項目について

1.大変良い・十分、2.良い・まず十分、3.どちらとも言えない、

4.悪い・やや不十分、5.大変悪い・不十分、の5段階で評価いただきました。

また、その他にご意見ご要望等をご回答いただきました。

2. アンケート回答率

回答 79社 / 118社 = 66.9%（前回 66.4%とほぼ同水準）

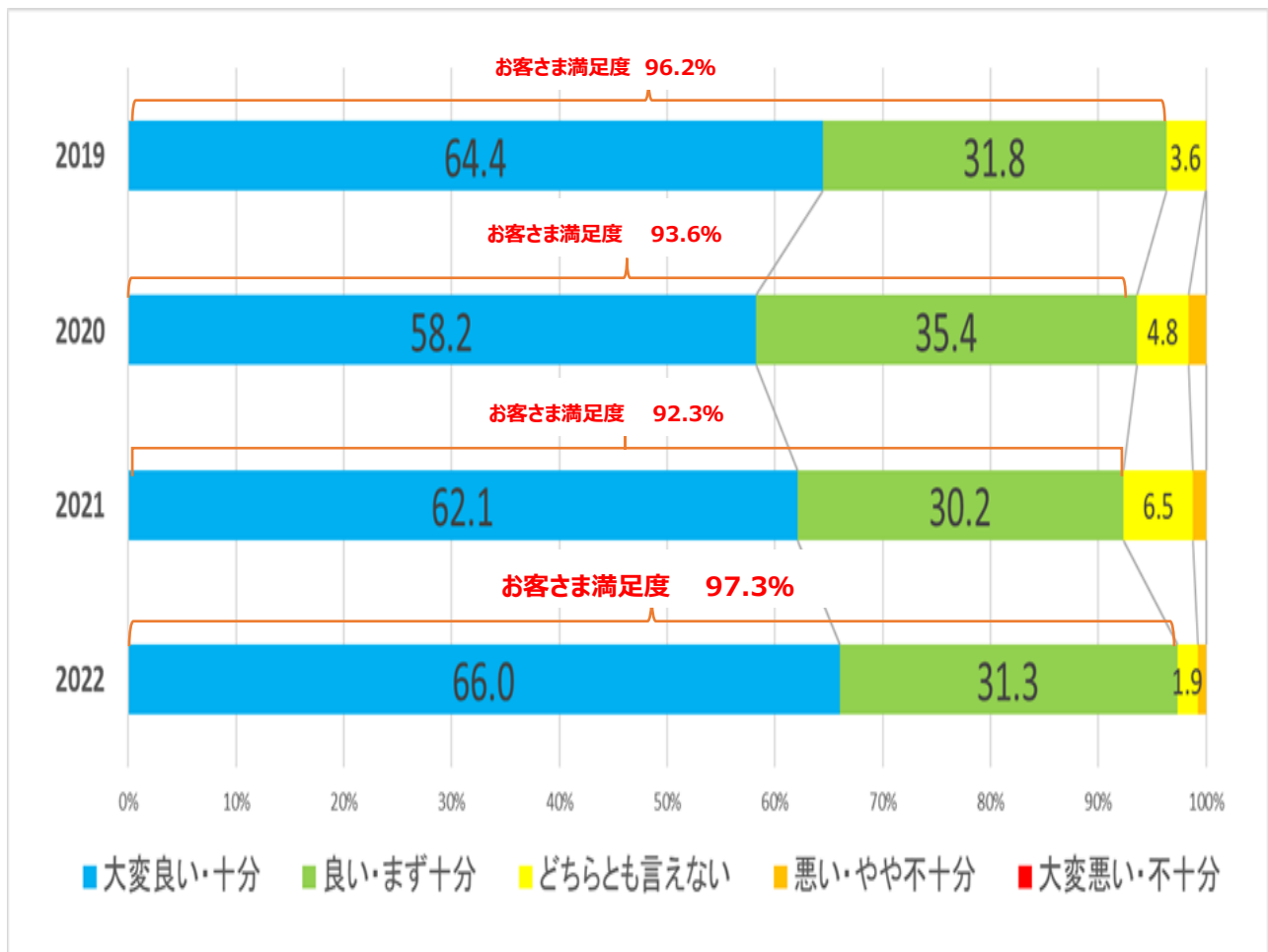
ご回答いただきましたお客さまには、重ねて御礼申し上げます。今後、より多くのお客さまのご意見が賜れるよう、実施方法、手続き等の見直しを進めてまいります。

3. アンケート結果

(1) お客様満足度

弊社では、お取引の各プロセスにおいて、弊社担当者が適切に手続きを進め、お客様にご満足いただける対応ができていたかという点を特に重視し、この観点から、アンケートのQ1~Q8における、評価1（大変良い・十分）と評価2（良い・まず十分）の割合の合計を、「お客様満足度」として、お客様本位の業務運営に関する重要な指標のひとつとしております。

今回の「お客様満足度」は、97.3%で、前回の92.3%より5.0ポイント上昇（うち評価1も66.0% 前年比3.9ポイント上昇）し、これまでの最高のご評価をいただきました。今後、さらにお客様にご満足いただけるようお取引の各プロセスにおいて、的確、迅速かつ丁寧な対応に一層の努力をまいります。



(2) 各質問に対するご回答の集計結果（回答割合は小数点以下四捨五入しております）

NO	質問	回答	回答割合のグラフ																
Q1	弊社の担当者は、保険契約のご提案・ご契約に先立ち、お客さまがどのような保険（補償内容）を希望されているか、お客さまとの対話や説明資料を用いて十分把握するように努めていましたでしょうか？	1 十分努めていた 2 努めていた 3 どちらとも言えない 4 やや不十分 5 全く不十分	<table border="1"> <caption>Q1 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>61.8</td> <td>33.3</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>67.7</td> <td>22.6</td> <td>9.7</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>68.4</td> <td>29.1</td> <td>2.6</td> </tr> </tbody> </table>	年	1	2	3以下	2020	61.8	33.3	4.8	2021	67.7	22.6	9.7	2022	68.4	29.1	2.6
年	1	2	3以下																
2020	61.8	33.3	4.8																
2021	67.7	22.6	9.7																
2022	68.4	29.1	2.6																
Q2	弊社の担当者は、保険契約の内容（補償内容や特約条項など「仕様書」に記載されている事項等）についてわかりやすく、十分な説明を行いましたでしょうか？	1 十分に行った 2 行った 3 どちらとも言えない 4 やや不十分 5 全く不十分	<table border="1"> <caption>Q2 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>56.1</td> <td>35.8</td> <td>8.1</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>63.4</td> <td>26.9</td> <td>9.7</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>68.4</td> <td>29.1</td> <td>2.6</td> </tr> </tbody> </table>	年	1	2	3以下	2020	56.1	35.8	8.1	2021	63.4	26.9	9.7	2022	68.4	29.1	2.6
年	1	2	3以下																
2020	56.1	35.8	8.1																
2021	63.4	26.9	9.7																
2022	68.4	29.1	2.6																
Q3	弊社の担当者は、お客さまが保険会社を選定するに際し、その判断材料となる情報をわかりやすく、十分に提供しましたでしょうか？	1 十分に提供した 2 提供した 3 どちらとも言えない 4 やや不十分 5 全く不十分	<table border="1"> <caption>Q3 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>57.7</td> <td>33.3</td> <td>8.9</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>59.1</td> <td>32.3</td> <td>8.7</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>63.3</td> <td>34.2</td> <td>2.6</td> </tr> </tbody> </table>	年	1	2	3以下	2020	57.7	33.3	8.9	2021	59.1	32.3	8.7	2022	63.3	34.2	2.6
年	1	2	3以下																
2020	57.7	33.3	8.9																
2021	59.1	32.3	8.7																
2022	63.3	34.2	2.6																
Q4	弊社の担当者は、お客さまが契約を締結する前に、契約内容がお客さまのご意向に沿った内容であることを、お客さまとの対話を通じて十分に確認しましたでしょうか？	1 十分に確認した 2 確認した 3 どちらとも言えない 4 やや不十分 5 全く不十分	<table border="1"> <caption>Q4 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>60.2</td> <td>34.1</td> <td>5.7</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>67.7</td> <td>22.6</td> <td>9.7</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>68.4</td> <td>29.1</td> <td>2.6</td> </tr> </tbody> </table>	年	1	2	3以下	2020	60.2	34.1	5.7	2021	67.7	22.6	9.7	2022	68.4	29.1	2.6
年	1	2	3以下																
2020	60.2	34.1	5.7																
2021	67.7	22.6	9.7																
2022	68.4	29.1	2.6																

NO	質問	回答	回答割合のグラフ																								
Q5	弊社の担当者の段取りや書類の手続きはスムーズでしたでしょうか？	1 大変スムーズだった 2 スムーズだった 3 どちらとも言えない 4 スムーズではなかった 5 全くスムーズではなかった	<table border="1"> <caption>Q5 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>1 大変スムーズだった</th> <th>2 スムーズだった</th> <th>3 どちらとも言えない</th> <th>4 スムーズではなかった</th> <th>5 全くスムーズではなかった</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>56.9</td> <td>35.0</td> <td>8.1</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>54.8</td> <td>37.6</td> <td>7.5</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>58.2</td> <td>39.2</td> <td>2.6</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table>	年	1 大変スムーズだった	2 スムーズだった	3 どちらとも言えない	4 スムーズではなかった	5 全くスムーズではなかった	2020	56.9	35.0	8.1	0.0	0.0	2021	54.8	37.6	7.5	0.0	0.0	2022	58.2	39.2	2.6	0.0	0.0
年	1 大変スムーズだった	2 スムーズだった	3 どちらとも言えない	4 スムーズではなかった	5 全くスムーズではなかった																						
2020	56.9	35.0	8.1	0.0	0.0																						
2021	54.8	37.6	7.5	0.0	0.0																						
2022	58.2	39.2	2.6	0.0	0.0																						
Q6	弊社の担当者に、保険に関する知識・提案力があると思われますか？	1 大変ある 2 ある 3 どちらとも言えない 4 あまり無い 5 全く無い	<table border="1"> <caption>Q6 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>1 大変ある</th> <th>2 ある</th> <th>3 どちらとも言えない</th> <th>4 あまり無い</th> <th>5 全く無い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>53.7</td> <td>39.0</td> <td>7.3</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>60.2</td> <td>32.3</td> <td>7.6</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>69.6</td> <td>25.3</td> <td>5.1</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table>	年	1 大変ある	2 ある	3 どちらとも言えない	4 あまり無い	5 全く無い	2020	53.7	39.0	7.3	0.0	0.0	2021	60.2	32.3	7.6	0.0	0.0	2022	69.6	25.3	5.1	0.0	0.0
年	1 大変ある	2 ある	3 どちらとも言えない	4 あまり無い	5 全く無い																						
2020	53.7	39.0	7.3	0.0	0.0																						
2021	60.2	32.3	7.6	0.0	0.0																						
2022	69.6	25.3	5.1	0.0	0.0																						
Q7	弊社の担当者のマナーや言葉遣いはいかがでしたでしょうか？	1 大変良かった 2 良かった 3 どちらとも言えない 4 悪かった 5 非常に悪かった	<table border="1"> <caption>Q7 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>1 大変良かった</th> <th>2 良かった</th> <th>3 どちらとも言えない</th> <th>4 悪かった</th> <th>5 非常に悪かった</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>69.1</td> <td>30.1</td> <td>0.8</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>71.0</td> <td>25.8</td> <td>3.2</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>70.9</td> <td>29.1</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table>	年	1 大変良かった	2 良かった	3 どちらとも言えない	4 悪かった	5 非常に悪かった	2020	69.1	30.1	0.8	0.0	0.0	2021	71.0	25.8	3.2	0.0	0.0	2022	70.9	29.1	0.0	0.0	0.0
年	1 大変良かった	2 良かった	3 どちらとも言えない	4 悪かった	5 非常に悪かった																						
2020	69.1	30.1	0.8	0.0	0.0																						
2021	71.0	25.8	3.2	0.0	0.0																						
2022	70.9	29.1	0.0	0.0	0.0																						
Q8	弊社とのお取引について、全体的な印象をお聞かせください。	1 大変満足している 2 満足している 3 どちらとも言えない 4 不満である 5 大変不満である	<table border="1"> <caption>Q8 回答割合のグラフ</caption> <thead> <tr> <th>年</th> <th>1 大変満足している</th> <th>2 満足している</th> <th>3 どちらとも言えない</th> <th>4 不満である</th> <th>5 大変不満である</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>50.4</td> <td>42.3</td> <td>7.3</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>52.7</td> <td>41.9</td> <td>5.4</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>60.8</td> <td>35.4</td> <td>3.8</td> <td>0.0</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table>	年	1 大変満足している	2 満足している	3 どちらとも言えない	4 不満である	5 大変不満である	2020	50.4	42.3	7.3	0.0	0.0	2021	52.7	41.9	5.4	0.0	0.0	2022	60.8	35.4	3.8	0.0	0.0
年	1 大変満足している	2 満足している	3 どちらとも言えない	4 不満である	5 大変不満である																						
2020	50.4	42.3	7.3	0.0	0.0																						
2021	52.7	41.9	5.4	0.0	0.0																						
2022	60.8	35.4	3.8	0.0	0.0																						

以上