

「2023年度 お客さまアンケート」の結果

2023年10月から、「2023年度 お客さまアンケート」を実施致しましたので、その結果をお知らせいたします。本アンケートは2019年度より開始し、2022年度までは年に1度（例年9月に）実施しておりましたが、2023年10月からは、毎月実施しております。したがって、5回目となる今回のアンケートについては現段階での集計期間が2023年9月から2024年4月までの8カ月となります。次回集計より、年度の区切りでの集計に変更する予定です。

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・ご助言にお答えすべく、社員一同尽力してまいりますので、引き続きよろしくお願い申し上げます。

1. 実施内容

（1）アンケート対象先

2023年9月1日～2024年4月30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（133社）。契約月の翌月に対象先のお客さまへアンケートを送付。

（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・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回答いただきました。

2. アンケート回答率

回答 102社 / 133社 = 76.7%（前回 66.9%から約10ポイント上昇）

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、実施補法、手続等の見直しも進めてまいります。

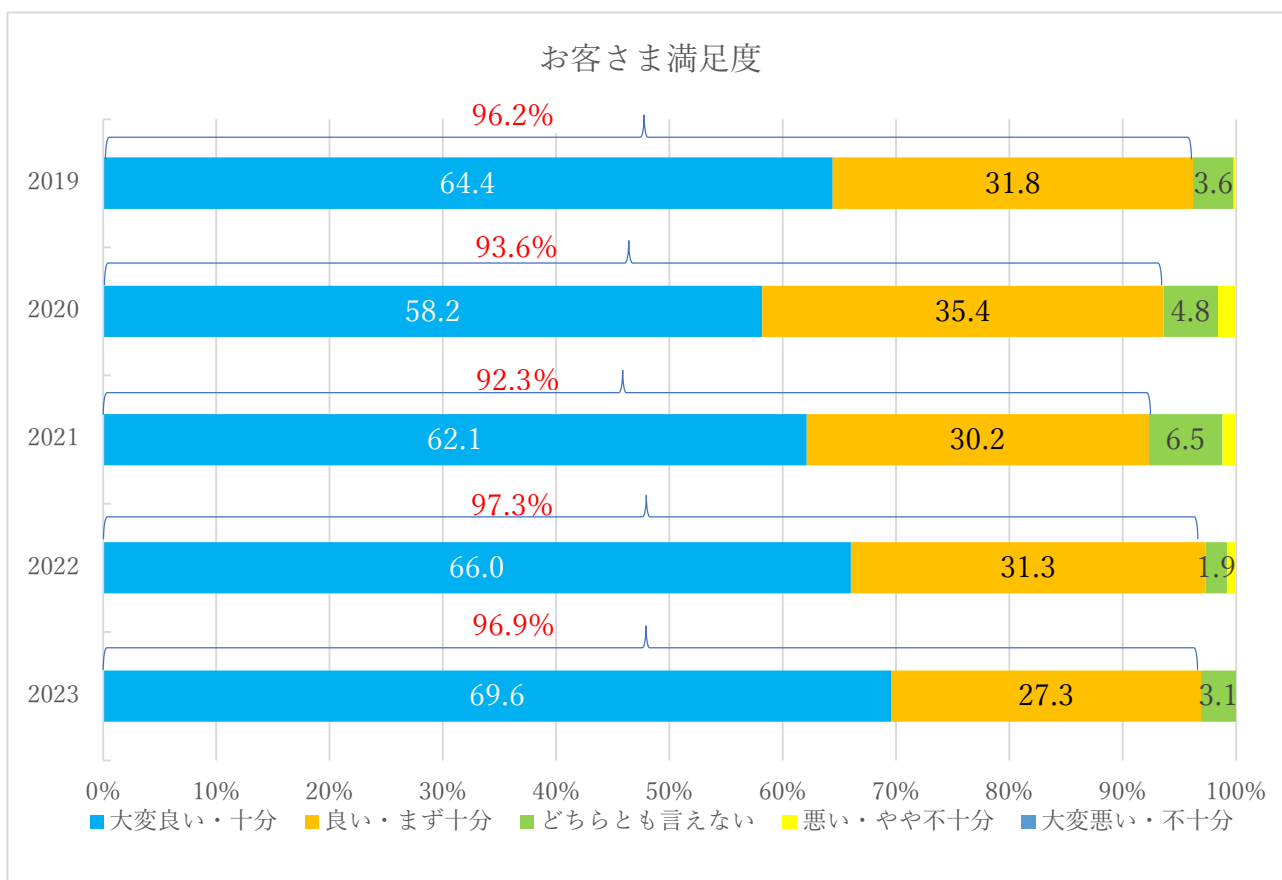
3. アンケート結果

（1）お客さま満足度

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を進め、お客さまに

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、この視点から、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、「お客さま満足度」として、お客さま主義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「お客さま満足度」は96.9%で、これまでの最高のご評価をいただきました前回より0.4ポイント低下しましたが、引続き高水準を維持しております。今後、さらにお客さま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、小数点以下第2位を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)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 十分に努めていた 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>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>2.5</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>74.5</td> <td>23.5</td> <td>2.0</td> </tr> </tbody> </table>	年	1	2	3以下	2021	67.7	22.6	9.7	2022	68.4	29.1	2.5	2023	74.5	23.5	2.0
年	1	2	3以下																
2021	67.7	22.6	9.7																
2022	68.4	29.1	2.5																
2023	74.5	23.5	2.0																
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 十分にを行った 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>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>2.5</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>67.6</td> <td>26.5</td> <td>5.9</td> </tr> </tbody> </table>	年	1	2	3以下	2021	63.4	26.9	9.7	2022	68.4	29.1	2.5	2023	67.6	26.5	5.9
年	1	2	3以下																
2021	63.4	26.9	9.7																
2022	68.4	29.1	2.5																
2023	67.6	26.5	5.9																
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>2021</td> <td>59.1</td> <td>32.3</td> <td>8.6</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>63.3</td> <td>34.2</td> <td>2.5</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>70.6</td> <td>23.5</td> <td>5.9</td> </tr> </tbody> </table>	年	1	2	3以下	2021	59.1	32.3	8.6	2022	63.3	34.2	2.5	2023	70.6	23.5	5.9
年	1	2	3以下																
2021	59.1	32.3	8.6																
2022	63.3	34.2	2.5																
2023	70.6	23.5	5.9																
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>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>2.5</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>69.6</td> <td>27.5</td> <td>2.9</td> </tr> </tbody> </table>	年	1	2	3以下	2021	67.7	22.6	9.7	2022	68.4	29.1	2.5	2023	69.6	27.5	2.9
年	1	2	3以下																
2021	67.7	22.6	9.7																
2022	68.4	29.1	2.5																
2023	69.6	27.5	2.9																

Q5	<p>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？</p>	<p>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</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Smooth (Blue)</th> <th>Not Smooth (Yellow)</th> <th>Neither (Green)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>54.8</td> <td>37.6</td> <td>7.6</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>58.2</td> <td>39.2</td> <td>2.6</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>66.7</td> <td>31.4</td> <td>1.9</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Smooth (Blue)	Not Smooth (Yellow)	Neither (Green)	2021	54.8	37.6	7.6	2022	58.2	39.2	2.6	2023	66.7	31.4	1.9
Year	Smooth (Blue)	Not Smooth (Yellow)	Neither (Green)																
2021	54.8	37.6	7.6																
2022	58.2	39.2	2.6																
2023	66.7	31.4	1.9																
Q6	<p>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？</p>	<p>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</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Knowledge/Proposal (Blue)</th> <th>Not (Yellow)</th> <th>Neither (Green)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>60.2</td> <td>32.3</td> <td>7.5</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>69.6</td> <td>25.3</td> <td>5.1</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>64.7</td> <td>31.4</td> <td>3.9</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Knowledge/Proposal (Blue)	Not (Yellow)	Neither (Green)	2021	60.2	32.3	7.5	2022	69.6	25.3	5.1	2023	64.7	31.4	3.9
Year	Knowledge/Proposal (Blue)	Not (Yellow)	Neither (Green)																
2021	60.2	32.3	7.5																
2022	69.6	25.3	5.1																
2023	64.7	31.4	3.9																
Q7	<p>弊社の担当者のマナーや言葉遣いはいかがでしょうか？</p>	<p>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</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Good (Blue)</th> <th>Not Good (Yellow)</th> <th>Neither (Green)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>71.0</td> <td>25.8</td> <td>3.2</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>70.9</td> <td>29.1</td> <td>0.0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>76.5</td> <td>23.5</td> <td>0.0</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Good (Blue)	Not Good (Yellow)	Neither (Green)	2021	71.0	25.8	3.2	2022	70.9	29.1	0.0	2023	76.5	23.5	0.0
Year	Good (Blue)	Not Good (Yellow)	Neither (Green)																
2021	71.0	25.8	3.2																
2022	70.9	29.1	0.0																
2023	76.5	23.5	0.0																
Q8	<p>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。</p>	<p>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</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Satisfaction (Blue)</th> <th>Not (Yellow)</th> <th>Neither (Green)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td>52.7</td> <td>41.9</td> <td>5.4</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>60.8</td> <td>35.4</td> <td>3.8</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>66.7</td> <td>31.4</td> <td>1.9</td> </tr> </tbody> </table>	Year	Satisfaction (Blue)	Not (Yellow)	Neither (Green)	2021	52.7	41.9	5.4	2022	60.8	35.4	3.8	2023	66.7	31.4	1.9
Year	Satisfaction (Blue)	Not (Yellow)	Neither (Green)																
2021	52.7	41.9	5.4																
2022	60.8	35.4	3.8																
2023	66.7	31.4	1.9																

