

## 平成28年度 お客さまアンケートの実施結果について

### 「お客さまの声」をお伺いする取組み

フコクしんらい生命では、「お客さまの声」をお伺いする取組みの一環として、解約請求および給付金請求をされたお客さま(金融機関窓口でご加入いただいたお客さまを除く)、また、金融機関窓口でご加入いただいたお客さまで契約内容変更等手続きをされたお客さまを対象として「お客さまアンケート」を実施しております。

お客さまアンケートの結果とお寄せいただきましたご意見などは、他の取組みでお寄せいただきました「お客さまの声」と合わせて分析し、今後の業務改善に役立てるとともに、より一層のお客さまサービス向上に努めてまいります。

### 【ご参考】他の「お客さまの声」をお伺いする取組み

- 「お客さまの声」はがき  
ご契約直後の生命保険証券送付時に同封しており、ご質問・ご要望とともにご意見・ご感想などをお寄せいただいております。
- 「ご契約内容のお知らせ」  
ご契約者宛に年1回送付する「ご契約内容のお知らせ」にご意見・ご要望記入用紙と返信封筒を同封しており、ご意見・ご要望などをお寄せいただいております。
- お客さま相談窓口  
弊社お客さまサービス室に直接お電話(通話料無料)いただくなどにより、ご意見・ご要望などをお寄せいただいております。

### 平成28年度お客さまアンケートの実施概要

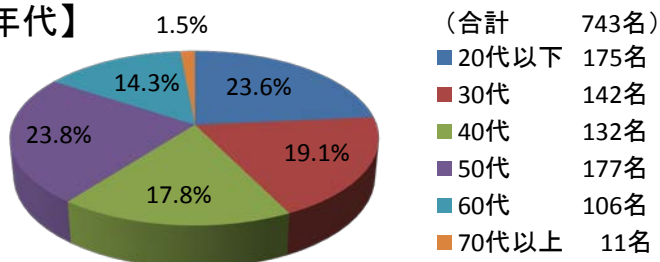
調査方法	郵便調査(アンケート票および返信用封筒を同封)
調査対象者	・平成27年10月～平成28年9月までに解約請求をされたお客さま(金融機関窓口でご加入いただいたお客さまを除く) ・平成27年10月～平成28年9月までに給付金請求をされたお客さま(金融機関窓口でご加入いただいたお客さまを除く) ・平成27年4月～平成28年9月までに契約内容変更等の手続きをされたお客さま(金融機関窓口でご加入いただいたお客さま)
発送数	3,000名(解約・給付金・契約内容変更等:各1,000名)
実施期間	平成29年1月25日～2月13日
実施委託先	株式会社サーベイリサーチセンター

### 【回答者の内訳】

	男性	女性	合計		男性	女性	合計
解約請求	121名	146名	267名	内容変更等	241名	242名	483名
給付金請求	222名	254名	476名				
小計	343名	400名	743名	合計	584名	642名	1,226名

# 《解約請求・給付金請求をされたお客さま(金融機関窓口でご加入いただいたお客さまを除く)》

## 【アンケート回答者の年代】

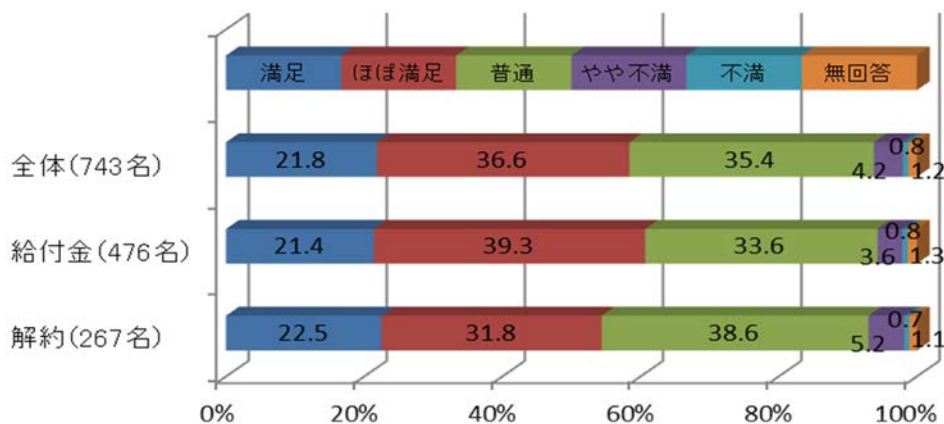


(合計 743名)

20代以下	175名
30代	142名
40代	132名
50代	177名
60代	106名
70代以上	11名

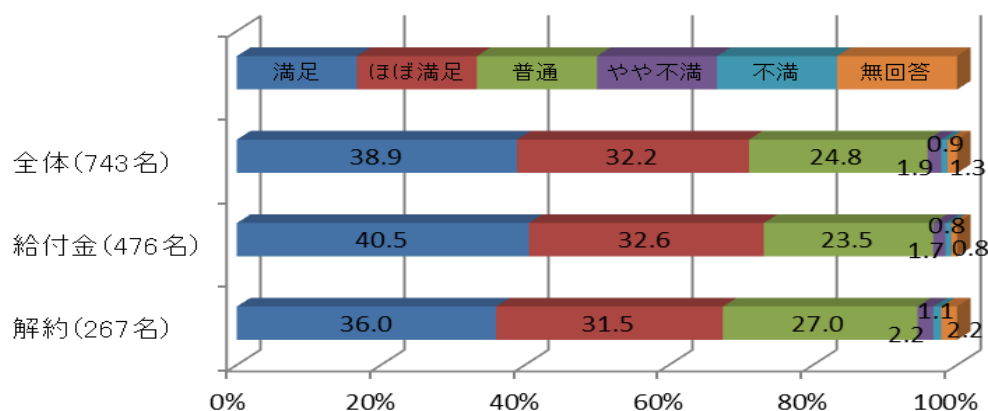
## 【アンケート結果の概要】

### 1. 保障内容の満足度について



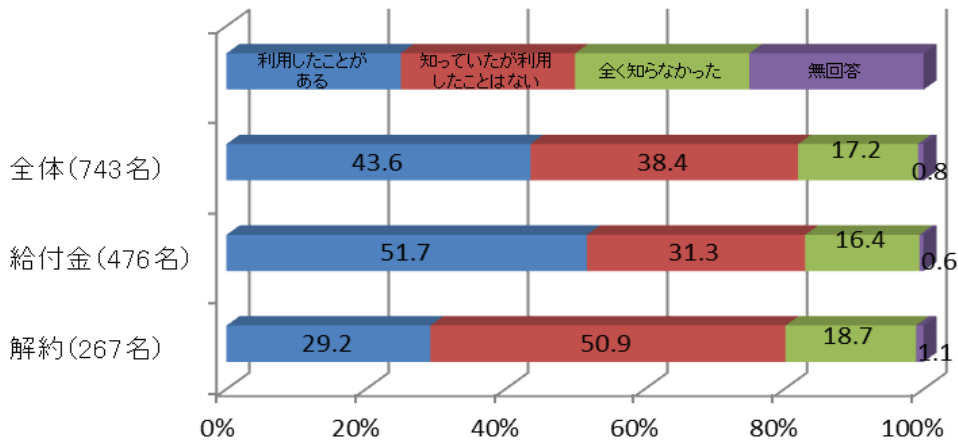
保険の保障内容についての評価は、「満足」(21.8%)と「ほぼ満足」(36.6%)を合わせた満足層が58.4%となり、平成27年度より2.0ポイント上昇しました。一方、「不満」(0.8%)と「やや不満」(4.2%)を合わせた不満層は5.0%となり、平成27年度より0.7ポイント低下しました。

### 2. 募集代理店の対応について



募集代理店の対応全般についての評価は、「満足」(38.9%)と「ほぼ満足」(32.2%)を合わせた満足層が71.1%となり、平成27年度より1.2ポイント上昇しました。一方、「不満」(0.9%)と「やや不満」(1.9%)を合わせた不満層は2.8%となり、平成27年度より0.2ポイント低下しました。

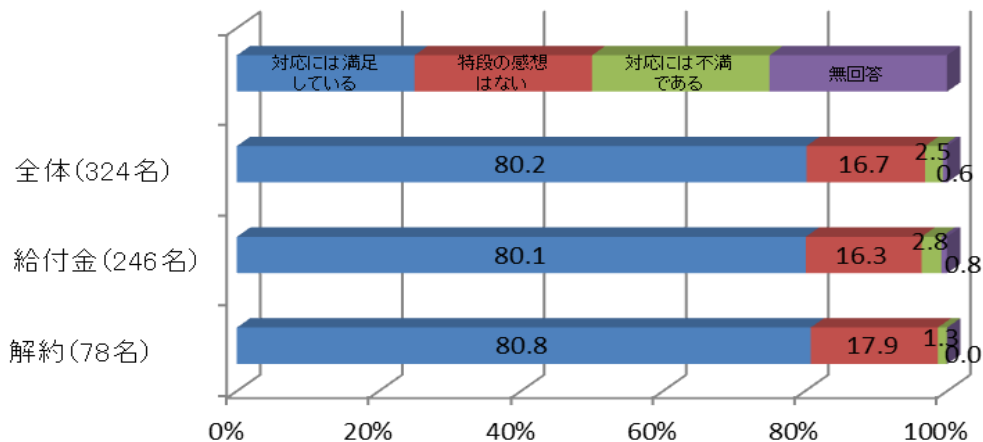
### 3.お客さま相談窓口の認知状況について



「利用したことがある」(43.6%)と「知っていたが利用したことはない」(38.4%)を合わせた認知度は82.0%と、平成27年度より2.6ポイント上昇しています。一方、「全く知らなかった」は17.2%で、平成27年度より3.0ポイント低下しました。また、お客さま相談窓口の利用状況については、「利用したことがある」は43.6%であり、平成27年度より、1.4ポイント上昇しました

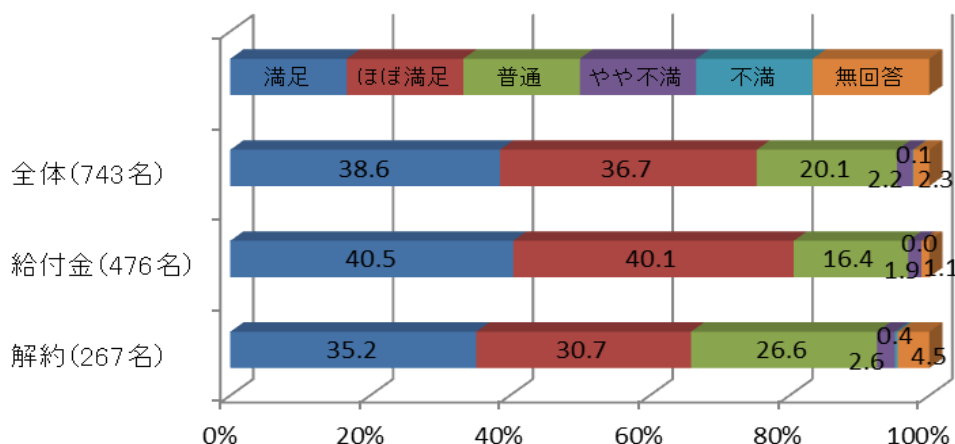
### 4.お客さま相談窓口の評価

上記3. の質問でお客さま相談窓口を利用したことがあると回答されたお客さまへのアンケートです。



お客さま相談窓口に対する評価は、「対応には満足している」が80.2%を占め、「特段の感想はない」が16.7%、「対応には不満である」は2.5%でした。平成27年度と比較すると、「対応には満足している」は2.6ポイント上昇しています。

## 5.ご加入からご解約まで、もしくはご請求までの総合評価について



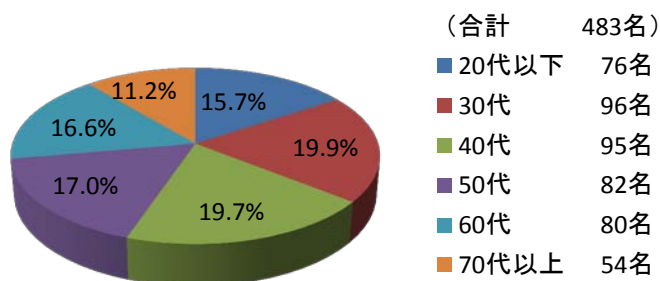
ご加入からご解約まで、もしくはご請求までの総合評価は、「満足」(38.6%)と「ほぼ満足」(36.7%)を合わせた満足層が75.3%となり平成27年度より2.2ポイント上昇しました。一方、「不満」(0.1%)と「やや不満」(2.2%)を合わせた不満層は2.3%となり、平成27年度より0.1ポイント低下しました。

## 6.お客さまからいただいたご意見・ご要望(抜粋)

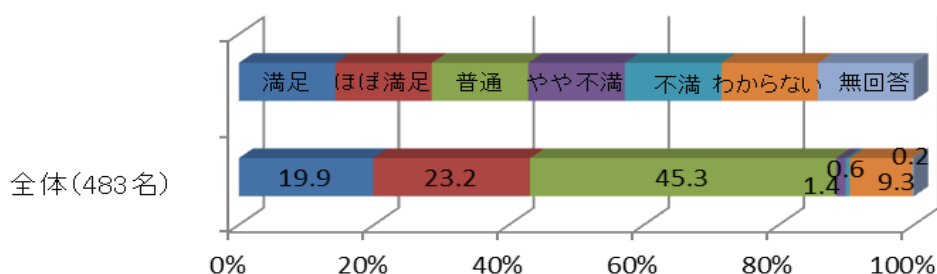
- ・大手の保険会社にはないきめ細かなサービス、商品の提供を今後ともお願いいたします。
- ・大きな保険会社のイメージではありませんが、安定した会社と思われまます。契約者にとって「プラスの保険」をこれからも開発してください。
- ・私の家族全員がフコクしんらい生命に加入しています。末長く発展して、良い保険を作ってください。
- ・給付金請求時、手続き書類の郵送先について、自宅以外の住所には送付できないとのことでした。自宅以外でも受けとれるようにしてほしいです。
- ・保険金の支払いも早く、書類等も簡素化しているのでありがたいです。他の保険会社の方に見てもらっても、いい条件だと言っていました。
- ・勧められたとき、とてもいいと思いました。名義変更したときに分かりやすい説明でした。その後の通知も早くとても良かったです。

# 《契約内容変更等手続きをされたお客さま(金融機関でご加入いただいたお客さま)》

## 【アンケート回答者の年代】

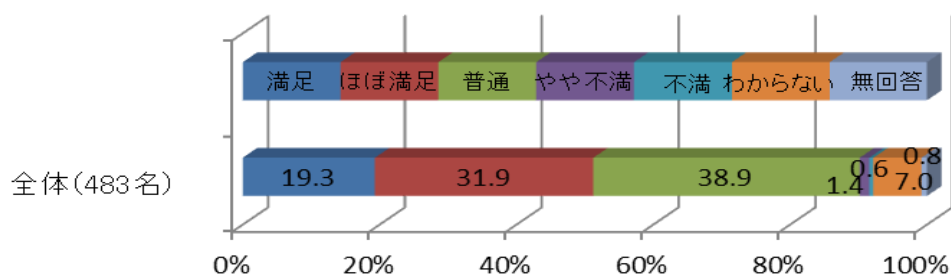


## 1.ご加入後の弊社のサービスについて



ご加入後の弊社のサービスについて、「満足」(19.9%)と「ほぼ満足」(23.2%)を合わせた満足層は43.1%となり、平成27年度より4.1ポイント上昇しました。一方、「不満」(0.6%)と「やや不満」(1.4%)を合わせた不満層は2.0%となり、平成27年度より0.4ポイント低下しました。

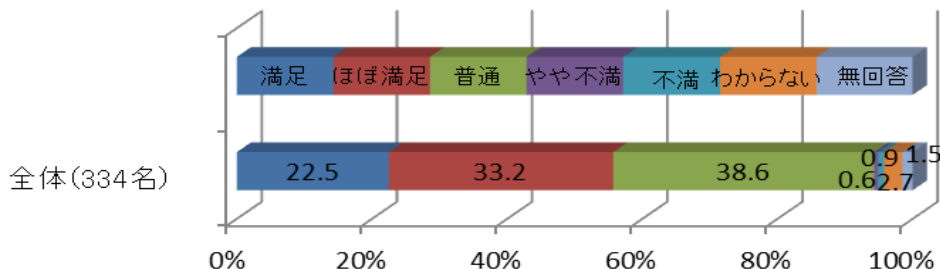
## 2.商品全体の満足度について



商品全体の満足度について、「満足」(19.3%)と「ほぼ満足」(31.9%)を合わせた満足層が51.2%となり、平成27年度より4.6ポイント上昇しました。一方、「不満」(0.6%)と「やや不満」(1.4%)を合わせた不満層は2.0%となり、平成27年度より0.1ポイント低下しました。

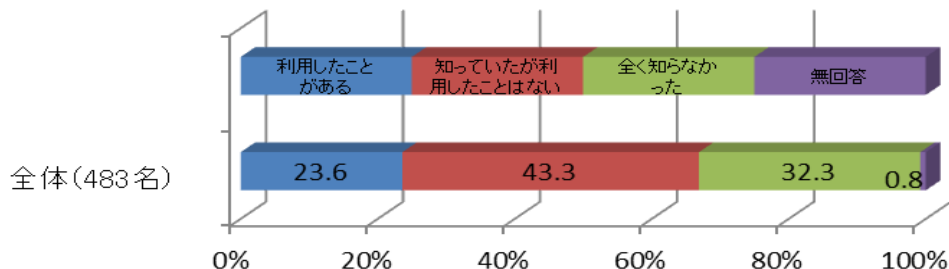
### 3. 「ご契約内容のお知らせ」の充実度について

「ご契約内容のお知らせ」を受領したお客さまへのアンケートです。



「ご契約内容のお知らせ」の充実度についての「満足」(22.5%)と「ほぼ満足」(33.2%)を合わせた満足層が55.7%となり、平成27年度より2.4ポイント上昇しました。一方、「不満」(0.9%)と「やや不満」(0.6)を合わせた不満層は1.5%となり、平成27年度より0.4ポイント上昇しました。

### 4. お客さま相談窓口の認知状況について



「利用したことがある」(23.6%)と「知っていたが利用したことはない」(43.3%)を合わせた認知度は66.9%で、平成27年度より1.5ポイント上昇しました。一方、「全く知らなかった」は32.3%となり、平成27年度より1.7ポイント低下しました。また、お客さま相談窓口の利用状況については、「利用したことがある」は23.6%となり、平成27年度より、4.4ポイント上昇しました。

## 5.お客さまからいただいたご意見・ご要望(抜粋)

- ・加入時の商品説明が適切であったし、その後の解約、貸付についても親身になって相談いただいたことは大変よかった。今後も新しい商品を提案して下さい。販売して下さい。
- ・貯蓄型の保険の種類をもっと作って欲しいです。
- ・今どきカード払いがないのは不便です。
- ・加入状況を、毎年送っていただけるのは助かります。年金の受取時(まだ先ですが)には受取方法をわかりやすくお願いします。
- ・変更手続きの意思を伝えたら親切に対応いただきました。ありがとうございました。