

平成27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)、および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いただい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など、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)いただき、ご意見・ご要望などをお寄せいただいております。

平成27年度お客さまアンケートの実施概要

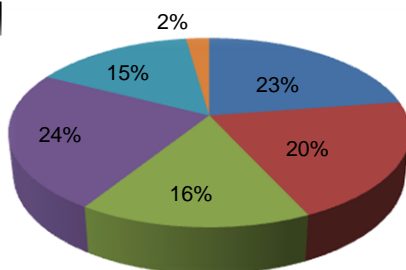
調査方法	郵便調査(アンケート票および返信用封筒を同封)
調査対象者	・平成26年度下期中に解約されたお客さま(金融機関窓口でご加入いただいたお客さまを除く) ・平成26年度下期中に給付金請求されたお客さま(金融機関窓口でご加入いただいたお客さまを除く) ・平成26年4月から27年9月までに契約内容変更等手続きをされたお客さま(金融機関窓口でご加入いただいたお客さま)
発送数	・発送件数:3,000人(解約・給付金・契約内容変更等:各1,000人)
実施期間	・平成28年1月27日~2月15日
実施委託先	・株式会社サーベイリサーチセンター

【回答者の内訳】

	男性	女性	合計		男性	女性	合計
解約請求	139人	136人	275人	内容変更等	163人	311人	474人
給付金請求	221人	225人	446人				
小計	360人	361人	721人	合計	523人	672人	1,195人

《解約請求・給付金請求のお客さま》

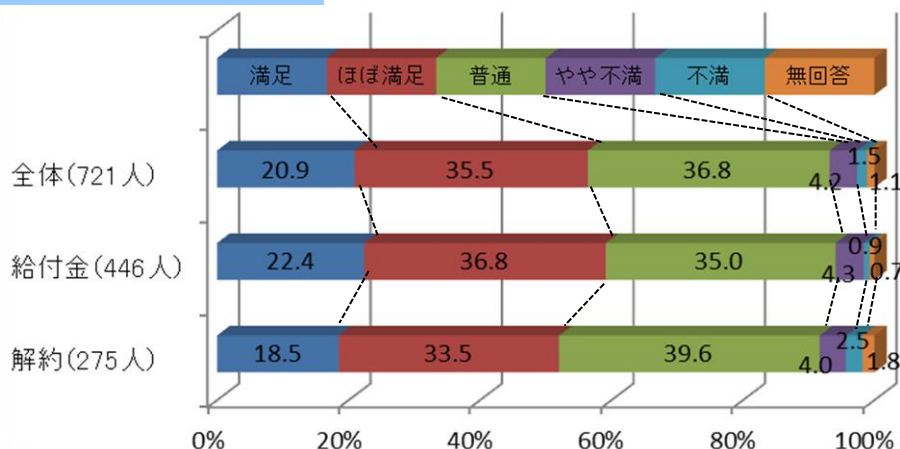
【アンケート回答者の属性】



属性	人数
合計	721人
20代以下	163人
30代	148人
40代	114人
50代	170人
60代	110人
70代以上	16人

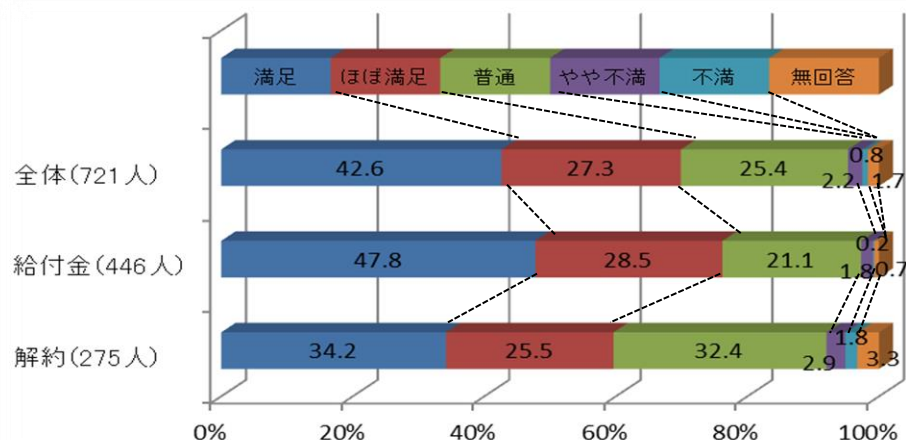
【アンケート結果の概要】

1. 保障内容の満足度について



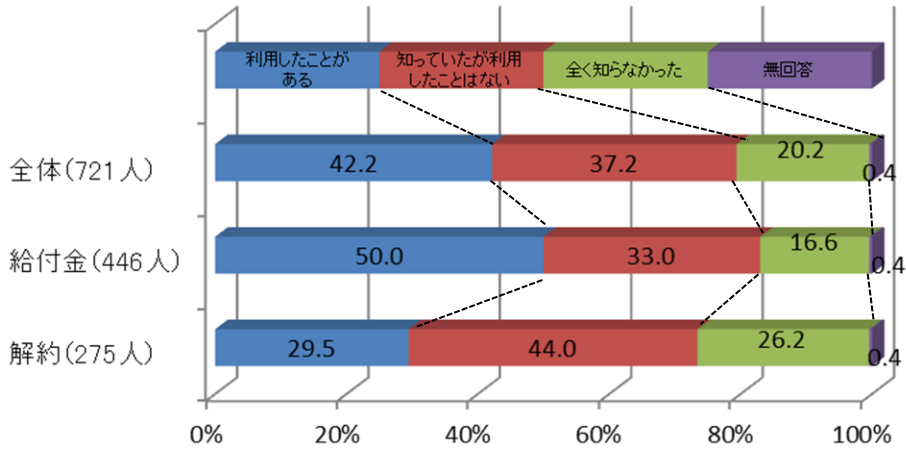
保険の保障内容についての評価は、「満足」(20.9%)と「ほぼ満足」(35.5%)を合わせた満足層が56.4%となり、平成26年度より3.9ポイント上昇しました。一方、「不満」(1.5%)と「やや不満」(4.2%)を合わせた不満層(5.7%)も、平成26年度より1.2ポイント上昇しました。

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」(42.6%)、「ほぼ満足」(27.3%)を合わせた満足層は69.9%で、平成26年度と比較すると3.3ポイント上昇しました。一方、「不満」(0.8%)と「やや不満」(2.2%)を合わせた不満層(3.0%)も、平成26年度より0.5ポイント上昇しました。

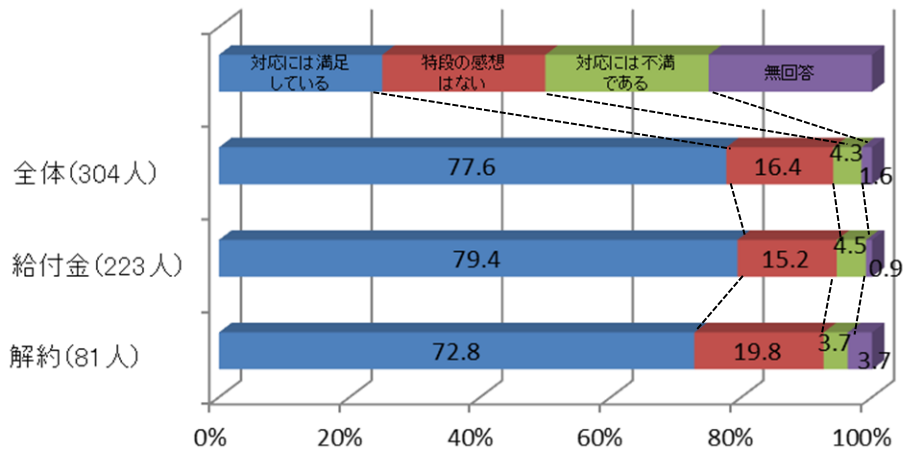
3.お客さま相談窓口の認知度について



お客さま相談窓口の認知度は、「利用したことがある」は42.2%であり、平成26年度と比較すると、5.7ポイント上昇しました。また、「利用したことがある」と「知っていたが利用したことはない」を合わせた認知度は79.4%と平成26年度より3.8ポイント上昇しました。

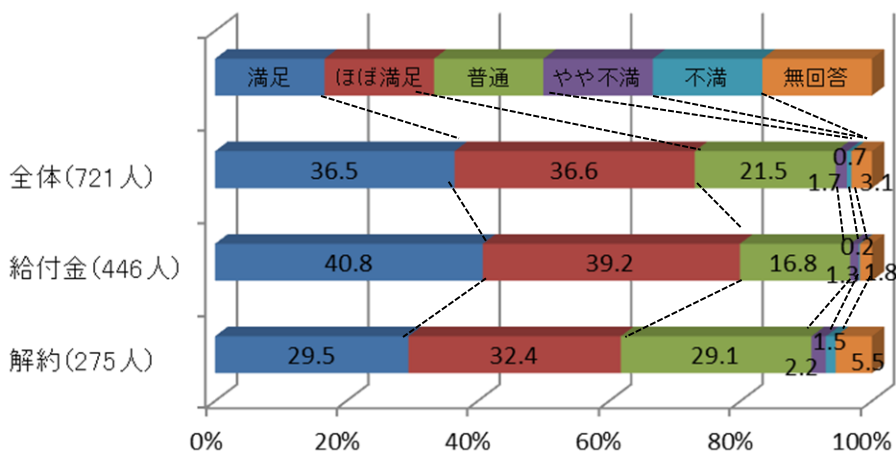
4.お客さま相談窓口の評価

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いただい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77.6%を占め、「特段の感想はない」が16.4%、「対応には不満である」は4.3%でした。平成26年度と比較すると、「対応には満足している」が4.8ポイント上昇し、「対応には不満である」は0.2ポイント低下しました。

5. 加入から解約まで、もしくは請求までの総合評価について



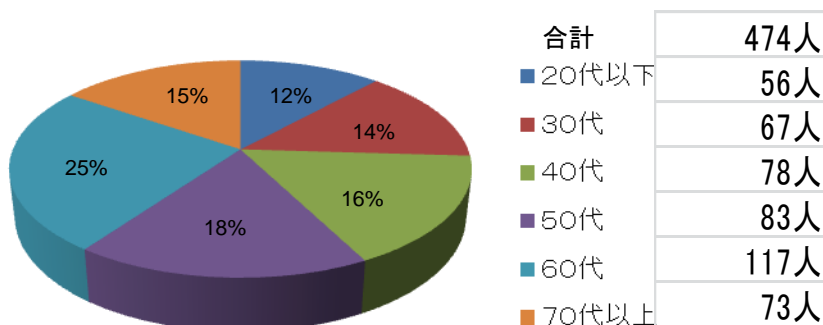
加入から解約まで、もしくは請求までの総合評価は、「満足」(36.5%)と「ほぼ満足」(36.6%)を合わせた満足層が73.1%で平成26年度より5.4ポイント上昇しました。一方、「不満」(0.7%)と「やや不満」(1.7%)を合わせた不満層(2.4%)も、平成26年度より0.1ポイント上昇しました。

6. お客さまからいただいたご意見・ご要望(抜粋)

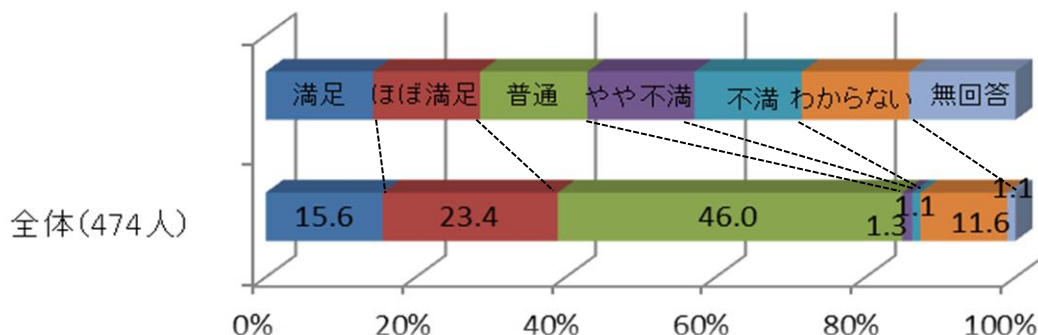
- ・低価格の保険などできたらよいと思います。解約返戻金が戻らなくても、低価格を求めている人はけっこういます。
- ・保険の内容が簡潔でよいと思う。他社は特約が多くあって、説明を受けるだけで、断りたくなる。
- ・請求手続きの際も、丁寧に対応してもらって心強かったです。支払いも早くとても助かりました。今後ともよろしく願います。
- ・お客さまサービス室の対応は大変満足でしたが受付日時が使いづらいです。平日9～17時は、お仕事をしているとなかなか時間が取れません。
- ・代理店からの紹介で利用させていただきましたが商品や対応に不満はありませんでした。自分の都合で、いやな思いをしておいた解約ではありません。お世話になりました。

《金融機関窓口でご加入かつ契約内容変更等手続きをされたお客さま》

【アンケート回答者の属性】

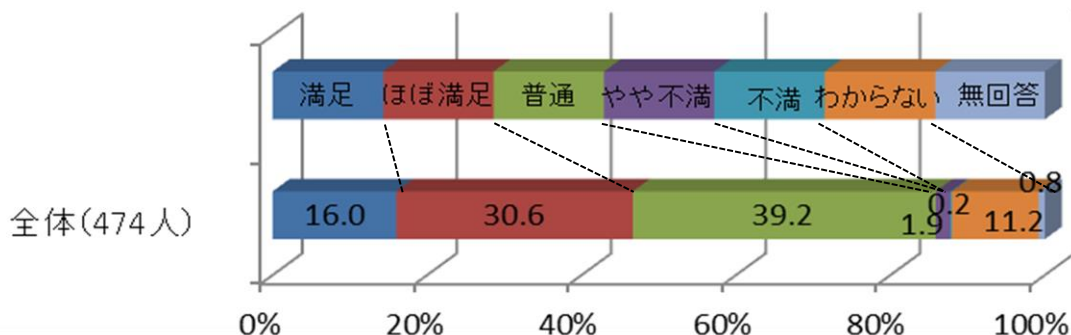


1.ご加入後の弊社のサービスについて



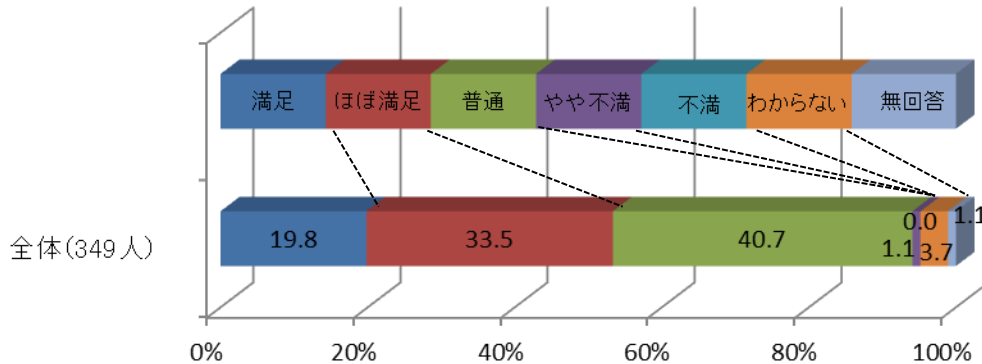
ご加入後の弊社のサービスについての満足層(「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合)は39.0%で、平成26年度より3.1ポイント上昇しました。なお、不満層(「不満」と「やや不満」を合わせた割合)は2.4%と平成26年度より0.7ポイント低下しました。

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の満足層(「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合)は46.6%で、平成26年度より3.6ポイント上昇しました。また、不満層(「不満」と「やや不満」を合わせた割合)は2.1%で平成26年度より0.6ポイント低下しました。

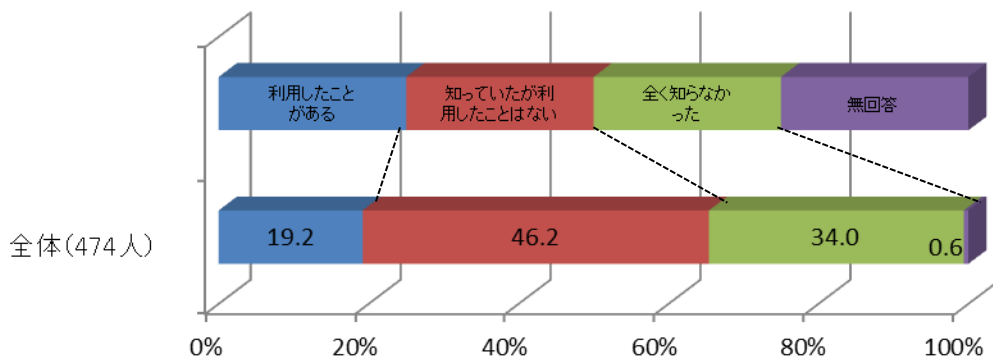
3.「ご契約内容のお知らせ」の充実度について



注: この回答は、「ご契約内容のお知らせ」を受領した方のみ回答をいただいております。

「ご契約内容のお知らせ」の充実度についての満足層（「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合）は53.3%で、平成26年度より4.5ポイント上昇しました。また、不満層（「不満」と「やや不満」を合わせた割合）は1.1%で平成26年度より0.4ポイント低下しました。

4.お客さま相談窓口の認知度について



お客さま相談窓口の認知度は、「知っていたが利用したことはない」が46.2%を占めました。「利用したことがある」（19.2%）と、「知っていたが利用したことはない」（46.2%）を合わせた認知度は65.4%で、平成26年度より1.4ポイント低下しました。また、「全く知らなかった」は34.0%で、平成26年度より2.1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)

- ・長年、お付き合いさせて頂いています。これからも変わらず、丁寧な、ご対応を希望します。ありがとうございます。高齢者向け(介護・本人および家族向け)のサービスがあれば紹介下さい。
- ・資産の運用に対する情報をもう少し開示し透明性を高めて欲しい。(たとえば、資産のほとんどは公社債であるが、国債利回り低下への対応方針など)
- ・マイナス金利なので心配しています。
- ・将来にわたって健全運営の会社であって欲しい。
- ・老人に、もっとわかりやすく説明し納得できるようにお願いしたい。
- ・銀行の担当の方を通して、すべて事を運んでおりましたので、時折、送付いただく書類はチラ見でした。主人の死亡による相続等があり、多忙にまぎれて不注意でしたが今後はしっかりと目を通させていただきます。今後とも誠実にまじめに御対応いただけることを切に望みます。