

2007年度 顧客満足度調査の結果ご報告

フコクしんらい生命保険株式会社
お客さまサービス室

1. 調査目的

お客さまの満足度を定量的に計測し、内在する課題を把握するとともに今後のお客さま満足度向上のために業務運営などの改善に役立てることを目的として2008年3月に顧客満足度調査を実施しました。その結果について概要をご報告いたします。

2. 調査設計

(1) 調査対象

- ①解約：2007年度上期に生命保険を解約されたご契約者
- ②給付金：2007年度上期に給付金を受け取られたご契約者

(2) 回答数

- ①解約：発送対象1,181件に対し、228件回収（有効回収率：19.3%）
- ②給付金：発送対象773件に発送し、267件回収（有効回収率：34.5%）

3. 質問内容と調査結果：その1（総合的な質問項目）

(1) 「共栄火災しんらい生命（現フコクしんらい生命）」の契約前からの認知度

1位：知っていた・・・54.1%（前回63.7%、前々回61.0%）

2位：知らなかった・・・42.4%

➤全体の結果は、前回・前々回よりも認知度が低下しました。性別では、男性（51.8%）よりも、女性（56.1%）の方が高い結果になりました。年代別では「50代」より上の層で認知度が高いとの結果が出ました。

(2) 生命保険に加入した理由

1位：代理店との関係があるから・・・50.9%

2位：共栄火災の損保に加入しているから・・・36.6%

3位：身内・知人に勧められて・・・24.6%

➤順位内容は前回・前々回と同じであり、大きな変化は見られませんでした。

(3) 保険の価格（保険料）について

1位：普通・・・67.1%

2位：高い・・・13.9%

3位：わからない・・・12.5%

➤前回調査よりも「普通」と「高い」が若干減少し、「安い」「わからない」が若干増加しました。

(4) 保険の保障内容

- 1位：普通・・・67.1%
- 2位：満足・・・17.8%
- 3位：わからない・・・8.1%
- 4位：不満・・・5.9%

<調査項目別>

| | 普通 | 満足 | わからない | 不満 | 無回答 |
|-----|--------|--------|-------|-------|------|
| 解約 | ①65.8% | ②17.5% | ③9.2% | ④5.7% | 1.8% |
| 給付金 | ①68.2% | ②18.0% | ③7.1% | ④6.0% | 0.7% |

(5) お貸付などのサービスへの感想

- 1位：わからない・・・48.5%
- 2位：普通・・・39.4%
- 3位：満足・・・6.5%
- 4位：不満・・・1.2%

➤「満足」と回答したのは、年代別で「60歳代」（8.8%）、加入期間別では「5～8年」（9.3%）が最も高い回答となりました。

(6) ご契約時の代理店からの商品説明に対する感想

- 1位：ほぼわかった・・・43.0%
- 2位：よくわかった・・・28.7%
- 3位：わかった・・・21.4%

➤「わかった」と回答した人が90%を超えました。前年比較では「わかった」の回答が若干増加しました。

➤男性よりも女性の理解度が高いとの結果となりました。年代別では、若年層ほど「よくわかった」が多い結果となりました。

(7) ご契約以降の代理店に対する評価

- 1位：不自由なし・不満なし・・・57.0%
- 2位：親切丁寧で満足・・・37.6%
- 3位：不満・・・4.0%

➤全体として前回とほぼ変わりませんが、僅かながら「親切丁寧で満足」が増加しました。

➤年代別では、「20代以下」「60代以上」で「親切丁寧で満足」が40%を超えました。

➤加入期間別では、1年未満の満足度が高くなりましたが、年数が経過すると満足度が低下するという結果となりました。

<調査項目別>

| | 不満なし | 満足 | 不満 | 無回答 |
|----------------|--------|--------|-------|------|
| 解約された お客さま | ①64.0% | ②30.3% | ③4.4% | 1.3% |
| 給付金請求 のお客さま | ①50.9% | ②43.8% | ③3.7% | 1.5% |

(8)お客さま専用フリーダイヤル(コールセンター)の認知度

➢「利用したことがある」「知っていたが、利用経験はない」を合わせた認知度は54.8%となりました。前回比較で「利用したことはある」は増加しましたが、認知度はやや低下しました。

(9)お客さま専用フリーダイヤル(コールセンター)の評価

➢「対応には満足している」が半数以上を占め、「特段の感想はない」が30.2%、「対応には不満」が4.7%ありました。前回比較で「満足度」は7.2ポイント増加し、「不満度」は6.4ポイント減少しました。

4. 調査結果:その2(項目別の質問)

(1)保険契約を解約したご理由

1位：まとまった資金が必要になった・・・31.1%

2位：保険料を支払う余裕がなくなった・・・28.5%

3位：他の保険に切り替えた・・・26.8%

➢前回に比較して「まとまった資金が必要になった」が7.3ポイント、「お付き合いで入ったから」が6.5ポイント増加しました。

➢『年代別』は、「20代以下」の「他の保険に切り替えたから」(49.2%)、「30代」の「お付き合いで入った保険だから」(31.3%)の回答が、それぞれ最も多くなりました。

➢『経過期間別』では、「3年以上の層」で「まとまった資金が必要になったから」が最も高く、3年未満の層では、「保険料を支払う余裕がなくなったから」が最も高くなりました。

(2)ご請求される場合のご連絡先(解約又は給付金請求のお客さま全体)

<全体>

1位：代理店・・・44.0%

2位：共栄火災の営業店・・・34.9%

3位：しんらい生命フリーダイヤル・・・12.7%

➢『解約』の場合の連絡先は、年代別では、「20代以下」は「共栄火災の営業店」(62.7%)、「50代」は「代理店」(50.0%)に連絡しています。

➢『給付金』に関する連絡先は、各層とも「代理店」が最も高く、年代別では若年

層ほど「代理店」へ連絡する割合が高くなる傾向が見られました。一方、しんらい生命のフリーダイヤルを最も利用しているのは「30代」(23.4%)でした。

(3) 給付金の請求手続き(全般)についてのご感想

1位：満足した・・・47.9%

2位：ほぼ満足した・・・24.0%

3位：普通・・・20.2%

4位：やや満足である・・・3%

5位：不満・・・1.5%

➤性別でみた満足度は、「男性」(42.0%)よりも「女性」(52.7%)が高くなりました。

➤年代別でみた満足度は、「30代」(57.4%)をピークに年代が上がるに従って満足度は低下しており、「60代」では30.6%となりました。

5. お客様の声を反映

アンケート項目への回答以外に寄せられたご意見等を精査し、お客様サービスの向上に結びつく対応策を検討決定いたしました。今後具体的な改善を順次進めていくことといたします。

(1) お客様サービス

➤フリーダイヤルの認知度が十分ではないので、PRの強化を行うとともに、オペレーターの対応スキル向上を推進します。また、特に解約手続きについては、代理店や営業店が常にスピーディに対応するよう指導を強化します。

➤担当代理店が廃業などにより契約担当を変更する場合の対応が明確でなかったため、担当変更のお知らせをご契約者宛てに発信するなどの整備を予定しています。

(2) 給付金関係

➤給付金請求のお客様に対する電話対応は、常に“分かりやすさ”を追求し取り組むこととしました。

以上