

2009年9月

2008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2009年3月に顧客満足度調査を実施いたしました。その結果についてご報告いたします。

2. 調査設計

(1) 調査対象

- ①解約：2008年度上期に生命保険を解約されたご契約者
- ②給付金：2008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1,152件に対し、280件回収（有効回収率：24.3%）
- ②給付金：発送対象659件に発送し、306件回収（有効回収率：46.4%）

3. 調査結果：その1（共通の質問項目）

(1) フコクしんらい生命への名称変更の認知度（新規）

- 1位：知っていた・・・82.3%
- 2位：知らなかった・・・16.6%

「フコクしんらい生命」への名称変更について、「知っていた」人は82.3%、「知らなかった」人は16.6%となっています。
また、性別では「知っていた」人が『男性』は80.5%、『女性』は84.0%と、『女性』が高くなっています。

(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・・・46.8%(前回50.9%)
- 2位：共栄火災の損害保険に加入しているから・・・37.4%(前回36.6%)
- 3位：身内・知人に勧められて・・・22.2%(前回24.6%)

生命保険に加入した理由は、「代理店との関係があるから」が最も高く46.8%、次いで「共栄火災の損害保険に加入しているから」が37.4%、「身内・知人に勧められて」が22.2%と続いています。経年で大きな変化はみられません。性別では「代理店との関係があるから」は『男性』が高く、「身内・知人に勧められて」は『女性』が高くなっています。

(3) 保険商品に関するご質問

①保険料について

- 1位：普通・・・67.4%(前回67.1%)
- 2位：高い・・・13.8%(前回13.8%)
- 3位：わからない・・・10.6%(前回12.5%)
- 4位：安い・・・6.8%(前回5.7%)

保険料についての評価は、「普通」が最も高く67.4%を占め、「高い」が13.8%、「安い」が6.8%であり、「わからない」は10.6%でした。前年度と比較すると、「安い」が増加しており、「わからない」は減少しています。性別では、保険料が「高い」とする割合は、『男性』13.0%に対して『女性』は14.6%で、『女性』が高くなっています。

②保険の保障内容について

- 1位：普通・・・66.6%(前回67.1%)
- 2位：満足・・・18.3%(前回17.8%)
- 3位：不満・・・7.0%(前回5.9%)
- 4位：わからない・・・6.5%(前回8.1%)

保険の保障内容についての評価は、「普通」が最も高く66.6%を占め、「満足」が18.3%、「不満」が7.0%であり、「わからない」は6.5%でした。前回と比較すると、「不満」が増加しています。性別では、保障内容について「不満」の割合は、『女性』6.1%に対して、『男性』は7.9%で、『男性』が高くなっています。

③貸付などのサービスについて

- 1位：わからない・・・47.6%(前回48.5%)
- 2位：普通・・・37.5%(前回39.4%)
- 3位：満足・・・7.5%(前回6.5%)
- 4位：不満・・・1.2%(前回1.2%)

貸付などのサービスについての評価は、「普通」が37.5%を占め、「満足」が7.5%、「不満」が1.2%であり、「わからない」が47.6%と約半数を占めています。前年度から大きな変化はみられません。

(4) 契約時の代理店からの商品説明理解度

- 1位：ほぼわかった・・・39.1%(前回43.0%)
- 2位：よくわかった・・・31.4%(前回28.7%)
- 3位：わかった・・・22.4%(前回21.4%)

契約時の代理店からの商品説明理解度は、「ほぼわかった」が39.1%で最も高く、次いで「よくわかった」が31.4%、「わかった」が22.4%となっており、これらを合わせた理解度は、90%以上になっています。前回と比較すると、「よくわかった」が増加しています。

(5) 契約以降の代理店に対する評価

- 1位：不自由なことはなかったし不満はない・・・56.7%(前回57.0%)
- 2位：親切丁寧で満足している・・・38.9%(前回37.6%)
- 3位：不満・・・3.1%(前回4.0%)

契約以降の代理店に対する評価は、「不自由なことはなかったし不満はない」が56.7%と最も高く、「親切丁寧で満足している」が38.9%、「不満である」は3.1%でした。前回と比較すると、「親切丁寧で満足している」が増加しています。

(6) お客さま専用フリーダイヤルのご利用状況

- 1位：知っていたが利用したことはない・・・49.5%(前回46.1%)
- 2位：全く知らなかった・・・29.2%(前回44.0%)
- 3位：利用したことがある・・・20.5%(前回8.7%)

お客さま専用フリーダイヤルの認知について、「利用したことがある」が20.5%と、前回は大きく上回っています。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、70.0%となっており、前回と比較すると15.2ポイント増加しています。

(7) お客さま専用フリーダイヤルの評価

- 1位：対応には満足している・・・74.2%(前回62.8%)
- 2位：特段の感想はない・・・20.8%(前回30.2%)
- 3位：対応には不満である・・・2.5%(前回4.7%)

お客さま専用フリーダイヤルに対する評価は、「対応には満足している」が74.2%と高い割合を占め、「特段の感想はない」が20.8%、「対応には不満である」は2.5%でした。前回と比較すると、「対応には満足している」が11.4ポイント増加し、「対応には不満である」は減少しています。

4. 調査結果：その2（個別の質問項目）

【解約】

(1) 保険契約を解約された理由

- 1位：保険料を支払う余裕がなくなったから・・・40.7%(前回28.5%)
- 2位：他の保険に加入したから・・・30.0%(前回26.8%)
- 3位：まとまった資金が必要になったから・・・26.1%(前回31.1%)

解約理由は、「保険料を支払う余裕がなくなったから」が最も高く40.7%、次いで「他の保険に加入したから」が30.0%、「まとまった資金が必要になったから」が26.1%と続いています。前年度と比較すると、「保険料を支払う余裕がなくなったから」、「他の保険に加入したから」が、ともに増加しています。

(2) 解約手続に関する感想

①解約のご連絡をされた窓口

- 1位：取扱者・代理店・・・54.6%(前回37.3%)
- 2位：共栄火災の営業店・・・27.5%(前回46.9%)
- 3位：フコクしんらい生命フリーダイヤル・・・10.7%(前回9.2%)
- 4位：富国生命の支社・・・2.1%(前回0%)

解約のご連絡をされた窓口は、「取扱者・代理店」が最も高く54.6%を占め、次いで「共栄火災の営業店」が27.5%、「フコクしんらい生命フリーダイヤル」が10.7%、「富国生命の支社」が2.1%でした。前回と比較すると、「取扱者・代理店」、「フコクしんらい生命フリーダイヤル」がともに増加しています。

②連絡された窓口の対応について

- 1位：対応には満足している・・・57.1%(前回54.4%)
- 2位：特段の感想はない・・・36.8%(前回37.7%)
- 3位：無回答・・・3.9%(前回5.7%)
- 4位：対応には不満である・・・2.1%(前回2.2%)

窓口対応の評価は、「対応には満足している」が57.1%、「特段の感想はない」が36.8%、「対応には不満である」は2.1%となっています。前回より「対応には満足している」が増加しています。

③解約申出時の代理店または会社の説明・対応

- 1位：解約に関する手続きや必要書類に関する説明を受けた
・・・57.5%(前回50.9%)
- 2位：「解約したい」との申出に対し、「直ぐに対応します」と回答を得た
・・・45.4%(前回56.6%)
- 3位：解約に関する不利益等の説明を口頭またはパンフレットで受けた
・・・23.6%(前回21.1%)
- 4位：資金調達などの事情に対し、解約以外の方法の説明を受けた
・・・17.9%(前回14.5%)

解約申出時の代理店または会社の対応・説明は、「解約に関する手続きや必要書類に関する説明を受けた」が57.5%と最も高く、次いで「解約したい」との申出に対し「直ぐに対応します」と回答を得た」が45.4%と続いています。前回と比較して、「解約したい」との申出に対し「直ぐに対応します」と回答を得た」は11.2ポイント減少しています。

④解約申出から解約返戻金のお支払いまでの状況

- 1位：問題なくスムーズに実行された・・・87.1%(前回86.8%)
- 2位：無回答・・・5.4%(前回4.8%)
- 3位：わからない・・・5.0%(前回4.8%)
- 4位：不満が残った・・・2.5%(前回3.5%)

解約申出から解約返戻金のお支払いまでの状況評価としては、「問題なくスムーズに実行された」が87.1%と多数を占め、「不満が残った」は2.5%、「わからない」は5.0%でした。前回より「不満が残った」が減少しています。

【給付金】

①給付金請求のご連絡をされた窓口

- 1位：取扱者・代理店・・・51.3%(前回49.8%)
- 2位：共栄火災の営業店・・・21.9%(前回24.7%)
- 3位：フコクしんらい生命フリーダイヤル・・・19.3%(前回15.7%)

給付金請求のご連絡をされた窓口は、「取扱者・代理店」が51.3%と半数を占め、「共栄火災の営業店」が21.9%、「しんらい生命フリーダイヤル」が19.3%、「富国生命の支社」が2.6%でした。前回と比較すると、「フコクしんらい生命フリーダイヤル」、「取扱者・代理店」がともに増加しています。

②連絡された窓口の対応について

- 1位：対応には満足している・・・71.9%(前回74.2%)
- 2位：特段の感想はない・・・21.9%(前回18.4%)
- 3位：無回答・・・3.9%(前回4.5%)
- 4位：対応には不満である・・・2.3%(前回3.0%)

窓口対応の評価は、「対応には満足している」が71.9%と高く、「特段の感想はない」が21.9%、「対応には不満である」は2.3%となっています。前回より「対応には満足している」が減少しています。

③給付金請求から給付金のお支払いまでの状況

- 1位：満足した・・・78.1%(前回71.9%)
- 2位：普通・・・16.3%(前回20.2%)
- 3位：無回答・・・2.6%(前回3.4%)
- 3位：不満である・・・2.6%(前回3.0%)

給付金請求から給付金のお支払いまでの状況評価は、「満足した」が78.1%と多数を占め、「普通」が16.3%、「無回答」「不満である」が2.6%となっています。前年度より「満足した」が増加し、「普通」、「不満である」が減少しています。

5. お客様の声

(1) いただいたご意見(抜粋)

- ・ 取扱商品数が少ない。
- ・ 保険料に対し保障内容が不満である。
- ・ 保険料の口座振替日を、自由に選べるようにしてほしい。
- ・ 会社の知名度が低いのだから、もっと宣伝をしてほしい。
- ・ 財務諸表に関しての開示をわかりやすく積極的に示したほうが良いと思う。
- ・ 新商品等の案内があったらいただきたい。
- ・ 契約以降一度も担当者からの連絡がなかった。

(2) 今後の対応

今後、フコクしんらい生命では、今回の調査において寄せられたご意見等を精査し、お客さまサービスの向上に結びつく対応策を検討のうえ、具体化を図ってまいります。

以上