

平成25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、ご解約請求および給付金請求をされたお客さまを対象とした「お客さまアンケート」を実施しております。

また、今年度は金融機関（銀行窓販）から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ご高齢のお客さまにもアンケートのご協力をいただきました。

この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。

●お客さま専用窓口

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25年度お客さまアンケートの実施概要

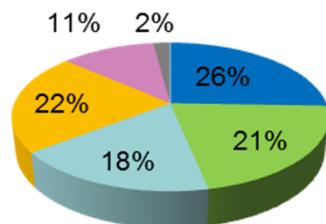
調査方法	郵便調査(アンケート票および返信用封筒を同封)
調査対象者	・平成25年度上期中に解約されたお客さま ・平成25年度上期中に給付金を受け取られたお客さま ・平成23年、24年度中に契約内容変更等手続きをされた加入年齢70歳～80歳までのお客さま(銀行窓口販売契約のみ)
発送数	・発送件数:2,606人(解約:994人・給付金710人・窓販:902人)
実施期間	・平成26年3月27日～4月28日
実施委託先	・株式会社サーベイリサーチセンター

【回答者の内訳】

	男性	女性	合計
解約請求	155人	149人	304人
給付金請求	163人	155人	318人
内容変更等	97人	257人	354人
合計	415人	561人	976人

《解約請求・給付金請求のお客さま》

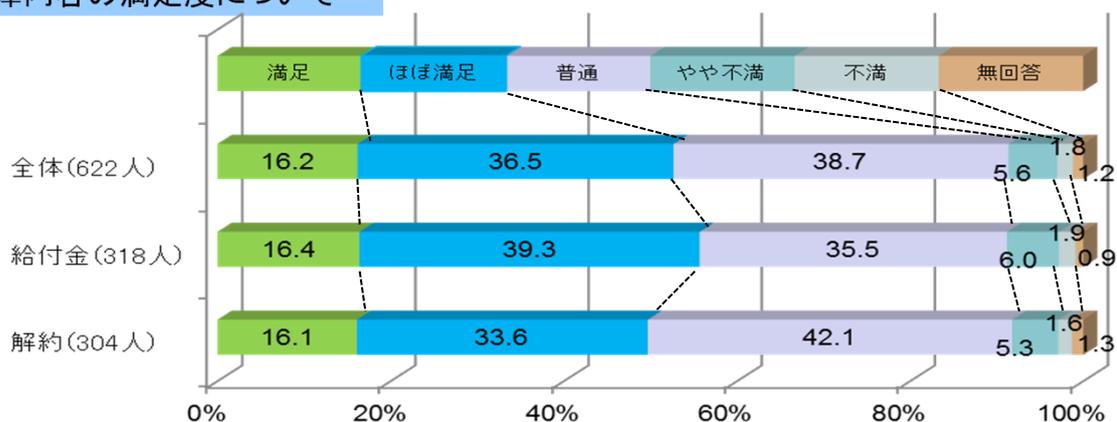
【アンケート回答者の属性】



<人数>	
20代以下	159人
30代	132人
40代	110人
50代	137人
60代	71人
70代以上	13人
合計	622人

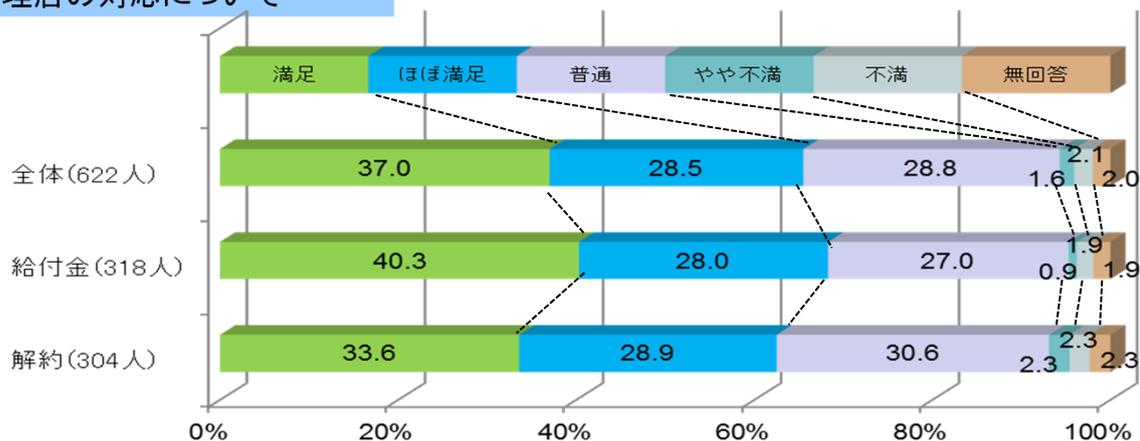
【アンケート結果の概要】

1. 保障内容の満足度について



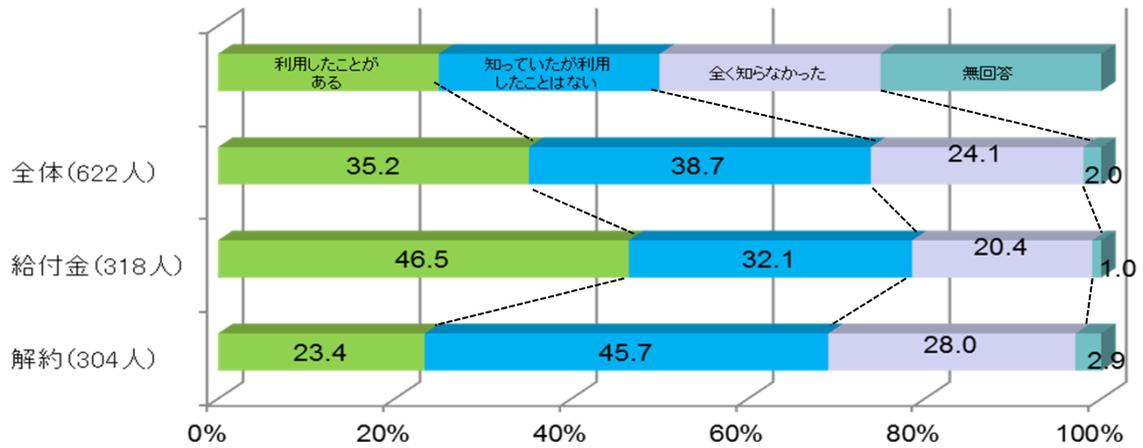
保険の保障内容についての評価は、「普通」が38.7%を占めました。「満足」(16.2%)と「ほぼ満足」(36.5%)を合わせた満足層は52.7%になりました。一方、「不満」(1.8%)と「やや不満」(5.6%)を合わせた不満層は7.4%でした。また、「解約請求」をされたお客さまより、「給付金請求」をされたお客さまのほうが、「満足」と「ほぼ満足」の合計割合がやや高い結果となっています。

2. 代理店の対応について



代理店の対応全般についての評価は、「満足」(37.0%)、「ほぼ満足」(28.5%)を合わせた満足層は65.5%と6割を超えました。一方、「不満」(2.1%)と「やや不満」(1.6%)を合わせた不満層は3.7%でした。また、「解約請求」をされたお客さまより、「給付金請求」をされたお客さまのほうが、「満足」と「ほぼ満足」の合計割合がやや高い結果となっています。

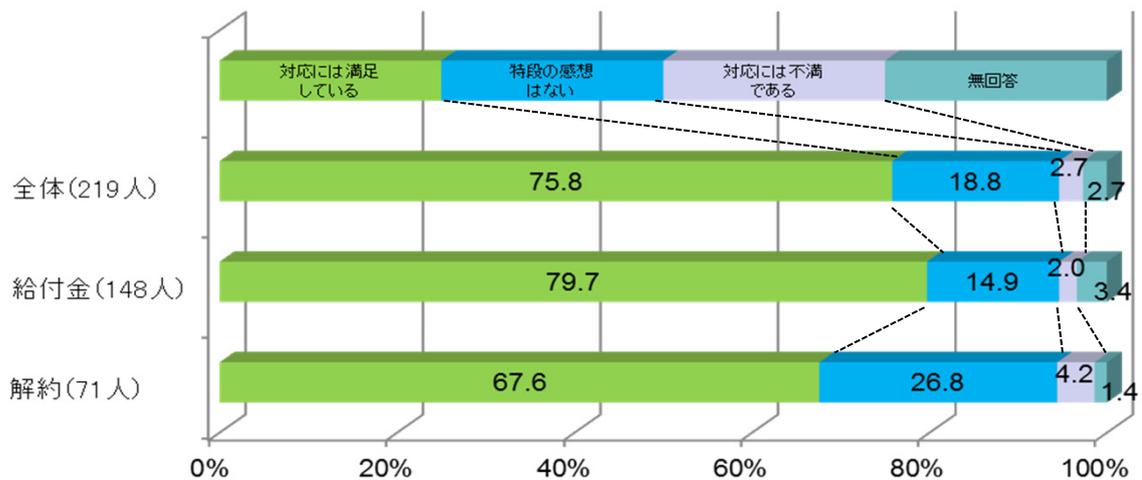
3.お客さま専用お問い合わせ窓口の利用状況について



お客さま相談窓口の認知について、「利用したことがある」は35.2%でした。認知度（「利用したことがある」+「知っていたが利用したことはない」）は73.9%となりました。

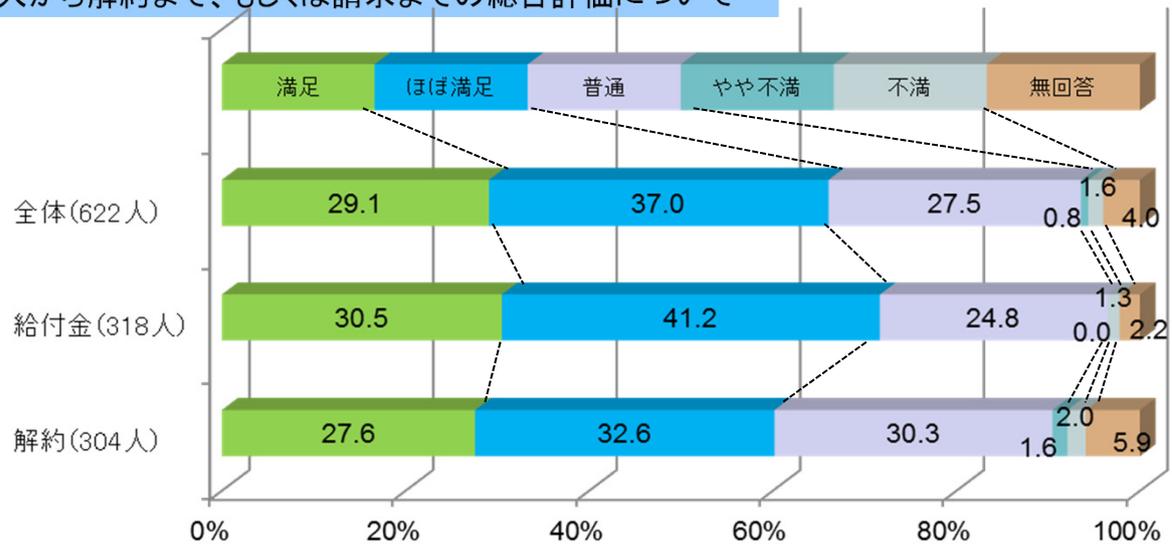
4.お客さま専用お問い合わせ窓口の評価

上記3の質問でお客さま専用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75.8%を占め、「特段の感想はない」が18.8%、「対応には不満である」は2.7%でした。また、「解約請求」をされたお客さまより、「給付金請求」をされたお客さまのほうが、「対応には満足している」と回答された割合が高い結果となっています。

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



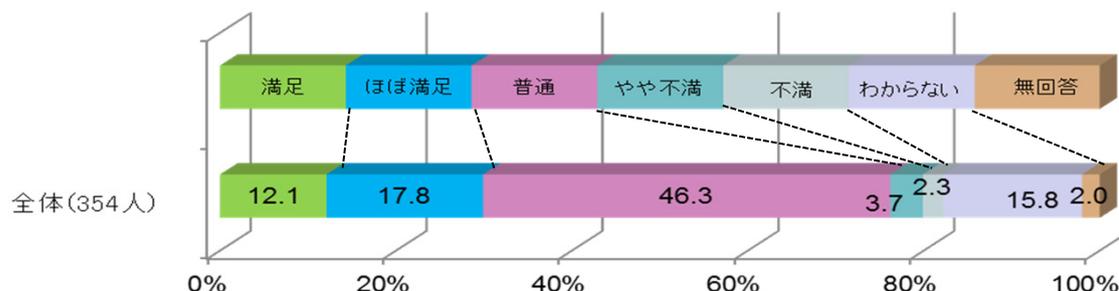
加入から解約まで、もしくは請求までの総合評価は、「満足」(29.1%)、「ほぼ満足」(37.0%)を合わせた満足層は66.1%と約2/3を占めました。一方、「不満」(1.6%)と「やや不満」(0.8%)を合わせた不満層は2.4%でした。また、「解約請求」をされたお客さまより、「給付金請求」をされたお客さまのほうが、「満足」と「ほぼ満足」の合計割合が高い結果となっています。

6.お客さまからいただいたご意見・ご要望(抜粋)

- ・もっと新しい商品を出してほしい。
- ・説明は分かりやすく安心できる。欲を言うと、保険制度が変わるときは連絡してほしい。
- ・保険に入っていてとても助かりました。病気になって保険のありがたさがわかりました。
- ・保険金の請求も分かりやすく、初めての請求でしたが良かった。5日目からしか入院給付金が出ないので保険見直しを考える機会になった。
- ・どのような保険のプランがあるのか1年に1度送付してもらえると、ライフプランに沿って変更しやすいと思います。
- ・今後も、様々な情報を的確に頂けますようお願いいたします。
- ・保険内容の説明書が分かりにくい。もっと端的にズバリ図解して明示してほしい。

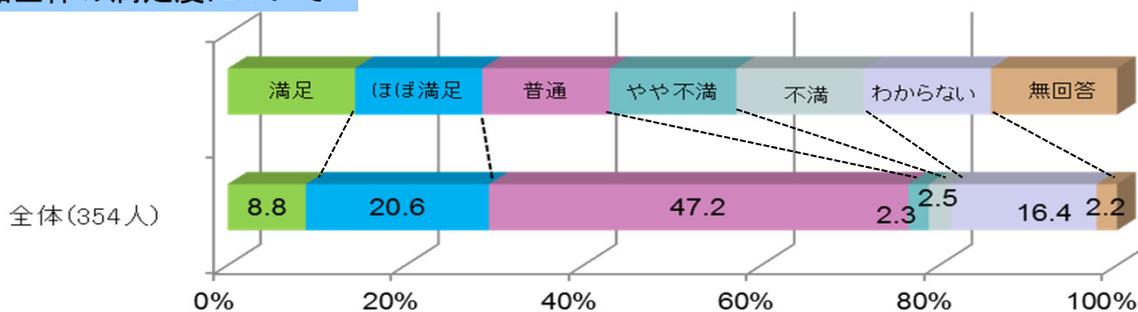
《銀行窓口販売でご加入かつ契約内容変更等手続きをされたお客さま》

1.ご加入後の弊社のサービスについて



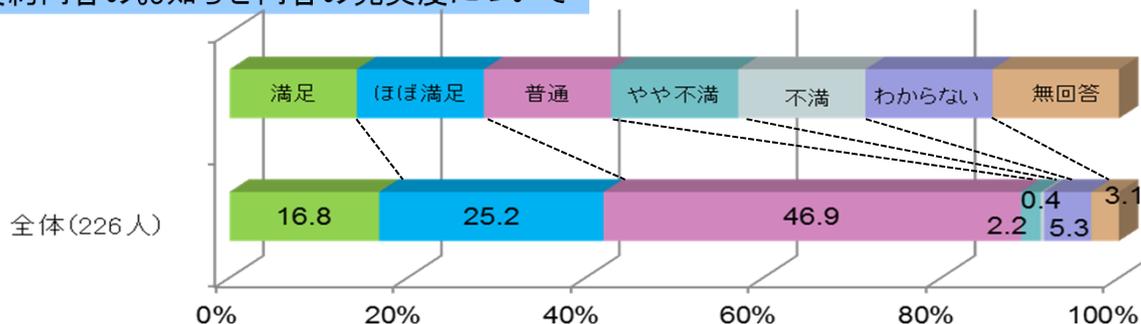
ご加入後の弊社のサービスについての評価は、「普通」が46.3%と約半数近くを占めました。満足層（「満足」+「ほぼ満足」）は29.9%でした。一方、不満層（「不満」+「やや不満」）は6.0%でした。

2.商品全体の満足度について



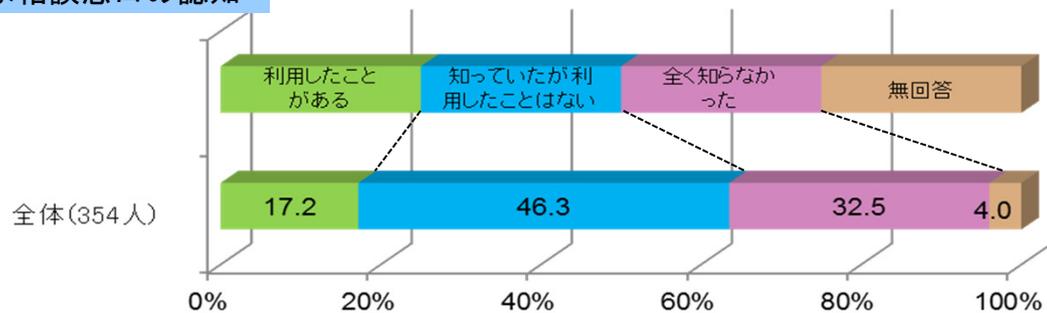
商品全体の満足度についての評価は、「普通」が47.2%を占めました。満足層（「満足」+「ほぼ満足」）は29.4%でした。一方、不満層（「不満」+「やや不満」）は4.8%でした。

3.ご契約内容のお知らせ内容の充実度について



内容の充実度についての評価は、「普通」が46.9%と約半数を占めました。満足層（「満足」+「ほぼ満足」）は42.0%でした。一方、不満層（「不満」+「やや不満」）は2.6%でした。

4.お客さま相談窓口の認知



お客さま相談窓口の認知は、「知っていたが利用したことはない」が46.3%を占めました。「利用したことがある」(17.2%)、「知っていたが利用したことはない」(46.3%)を合わせた認知度は63.5%でした。一方、「全く知らなかった」は32.5%でした。

5.お客さまからいただいたご意見・ご要望(抜粋)

- ・健全な会社運営をお願いします。また、確実な契約内容の実行をしてもらいたい。
- ・各社、まちまちの報告書で、統一してほしい。契約時の書類が多すぎ。
- ・時々知らせがほしい。こちらから聞きに行くことがある。
- ・保険の内容に満足して契約しましたが、内容を忘れるので、年1回の内容報告を継続していただきたい。
- ・昨今、色々な詐欺があり、ある程度の年齢の老人の契約には、家族の同意など取るべきではないか。
- ・相談事があったときには、速やかに事が進むようお願いしたい。
- ・情報化時代なので、もう少し利点をPRしてはどうか。