

平成26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26年度お客さまアンケートの実施概要

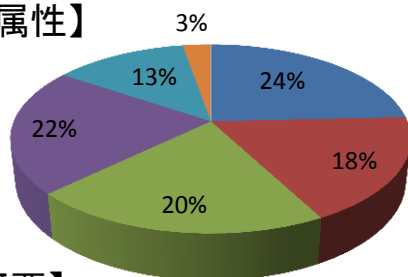
調査方法	郵便調査(アンケート票および返信用封筒を同封)
調査対象者	・平成25年度下期中に解約されたお客さま(金融機関窓口で加入いただいたお客さまを除く) ・平成25年度下期中に給付金請求されたお客さま(金融機関窓口で加入いただいたお客さまを除く) ・平成25年度中および26年7月までに契約内容変更等手続きをされたお客さま(金融機関窓口で加入いただいたお客さま)
発送数	・発送件数:3,000人(解約・給付金・契約内容変更等:各1,000人)
実施期間	・平成27年1月28日～2月27日
実施委託先	・株式会社サーベイリサーチセンター

【回答者の内訳】

	男性	女性	合計		男性	女性	合計
解約請求	135人	135人	270人	内容変更等	177人	299人	476人
給付金請求	220人	244人	464人				
小計	355人	379人	734人	合計	532人	678人	1,210人

《解約請求・給付金請求のお客さま》

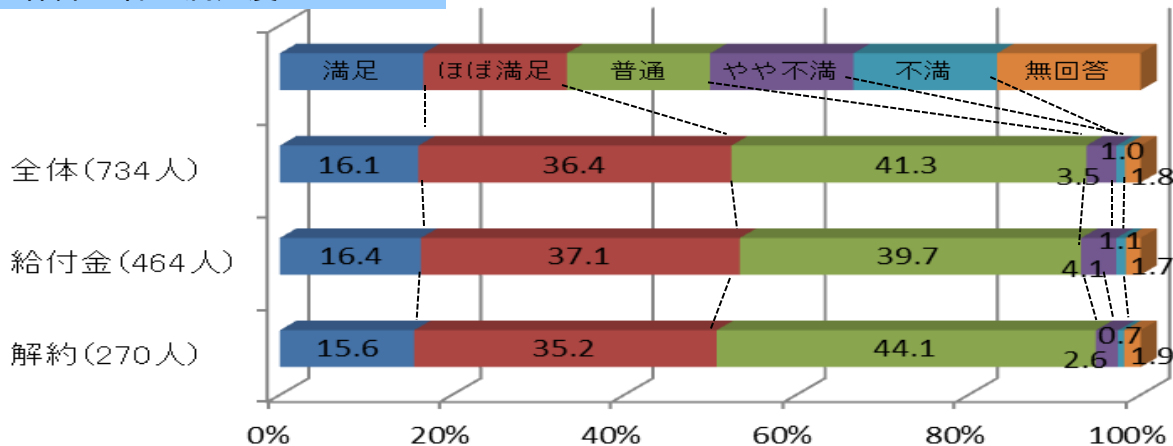
【アンケート回答者の属性】



合計	人数
20代以下	178人
30代	132人
40代	151人
50代	159人
60代	94人
70代以上	20人

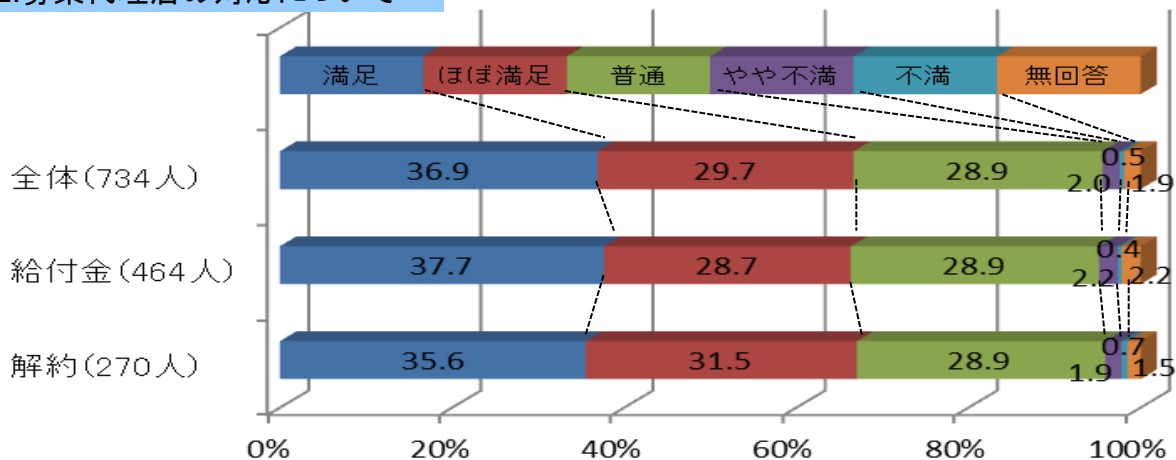
【アンケート結果の概要】

1. 保障内容の満足度について



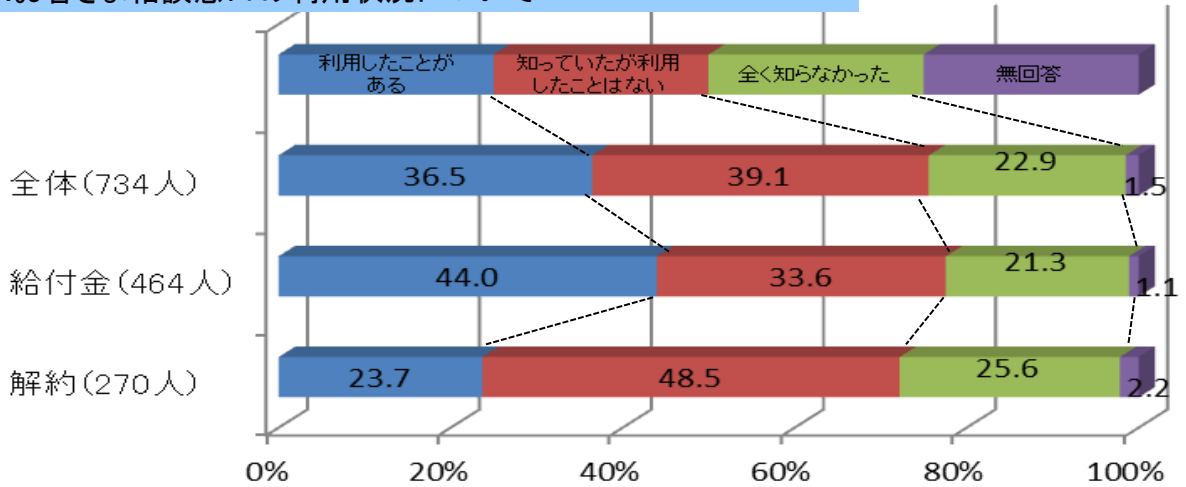
保険の保障内容についての評価は、「満足」(16.1%)と「ほぼ満足」(36.4%)を合わせた満足層が52.5%となり、平成25年度より0.2%低下しました。一方、「不満」(1.0%)と「やや不満」(3.5%)を合わせた不満層(4.5%)は、平成25年度より2.9%低下しました。

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」(36.9%)、「ほぼ満足」(29.7%)を合わせた満足層は66.6%で、平成25年度と比較すると1.1%上昇しました。併せて、「不満」(0.5%)と「やや不満」(2.0%)を合わせた不満層(2.5%)も、平成25年度より1.2%低下しました。

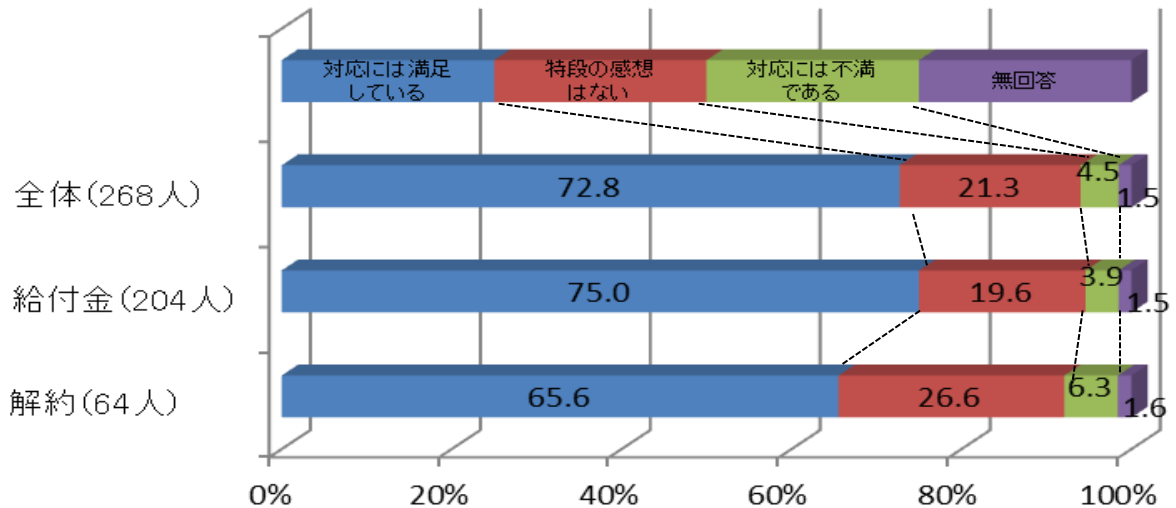
3.お客さま相談窓口の利用状況について



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36.5%であり、平成25年度と比較すると、1.3%上昇しました。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75.6%と平成25年度より1.7%上昇しました。

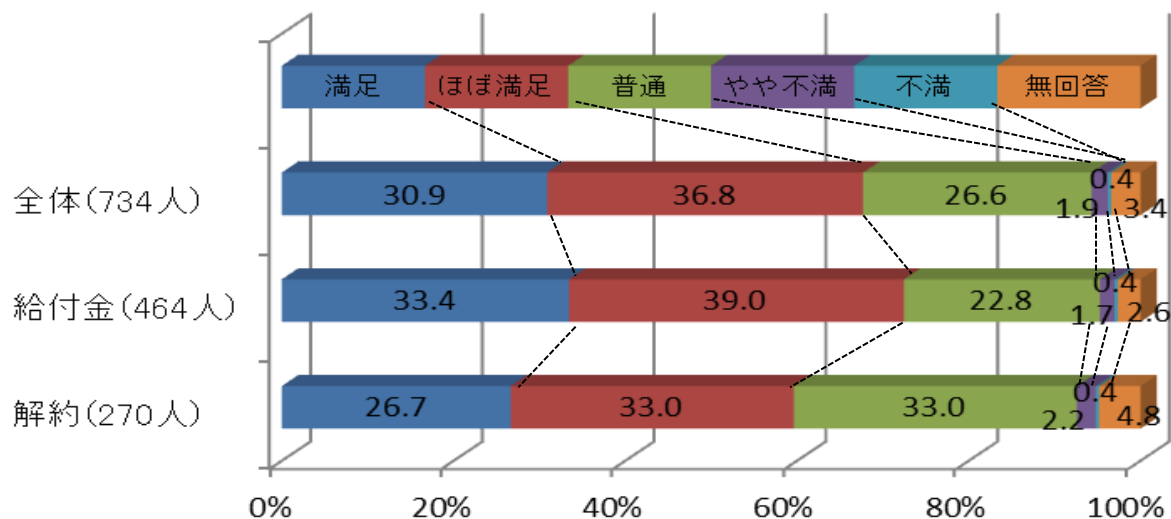
4.お客さま相談窓口の評価

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72.8%を占め、「特段の感想はない」が21.3%、「対応には不満である」は4.5%でした。平成25年度と比較すると、「対応には満足している」が3.0%低下し、「対応には不満がある」が1.8%上昇しました。

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



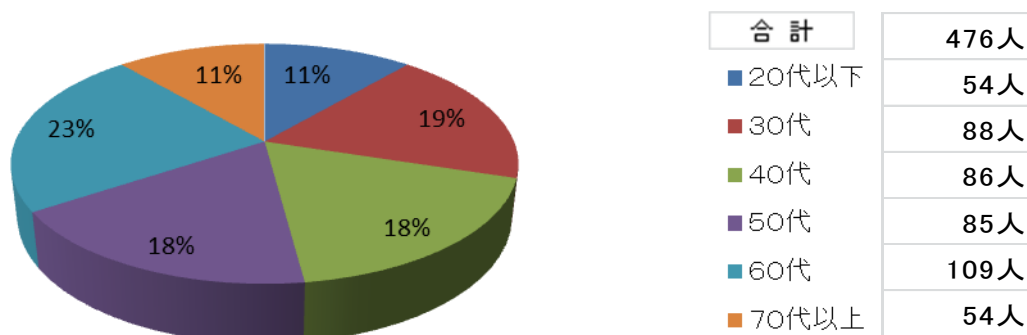
加入から解約まで、もしくは請求までの総合評価は、「満足」(30.9%)、「ほぼ満足」(36.8%)を合わせた満足層が67.7%で平成25年度より1.6%上昇しました。一方、「不満」(0.4%)と「やや不満」(1.9%)を合わせた不満層(2.3%)も、平成25年度より0.1%低下しました。

6.お客さまからいただいたご意見・ご要望(抜粋)

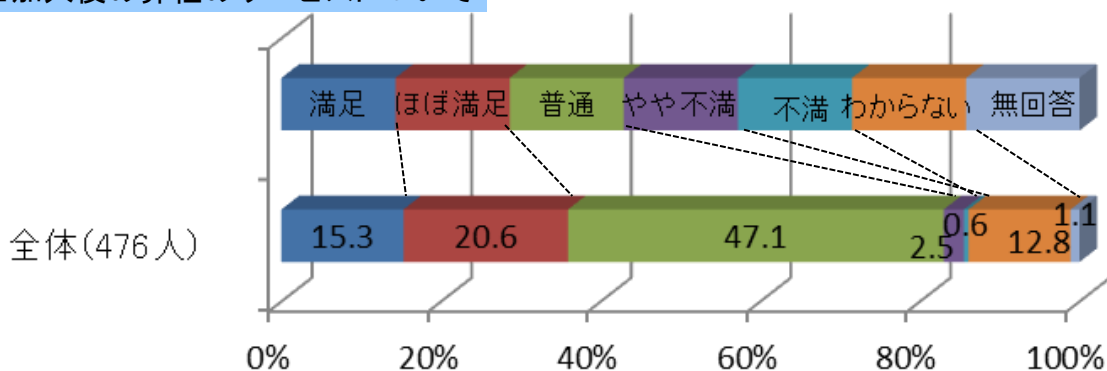
- ・古い商品はどんどん替えていくようにした方が良いと感じた。一度も保険を使う事がなかったのに、健康である事に感謝ですが、3年～5年位で終了する保険があればいいと思います。
- ・ライフサイクルに合わせたプランを提供して、保障の見直しや、安価に長く付き合える会社を目指して欲しい。説明は分かりやすく安心できる。
- ・さらに質の高いサービスを提供されることを期待しております。
- ・他の保険会社(代理店)は、解約となると、とても”うるさい”のですが、”しつこくなく”とても感じ良く、手続きの仕方を説明してくれて、ありがたかったです。幸いに健康だったので保険の恩恵は受けませんでした。それでも入っていて良かったと思っています。
- ・当方の都合で解約に至ったにもかかわらず、親切に対応して下さいまして感謝しています。余裕が出来たら再度、貴社にお願いしたいと考えております。

《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】

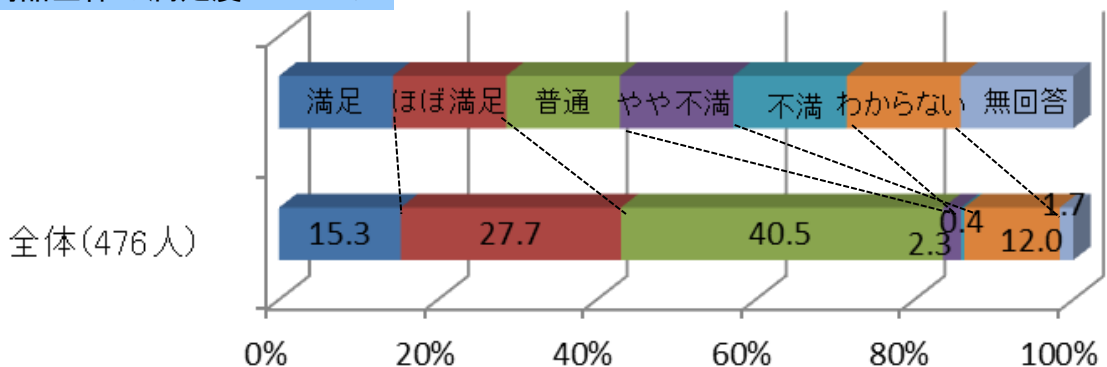


1. ご加入後の弊社のサービスについて



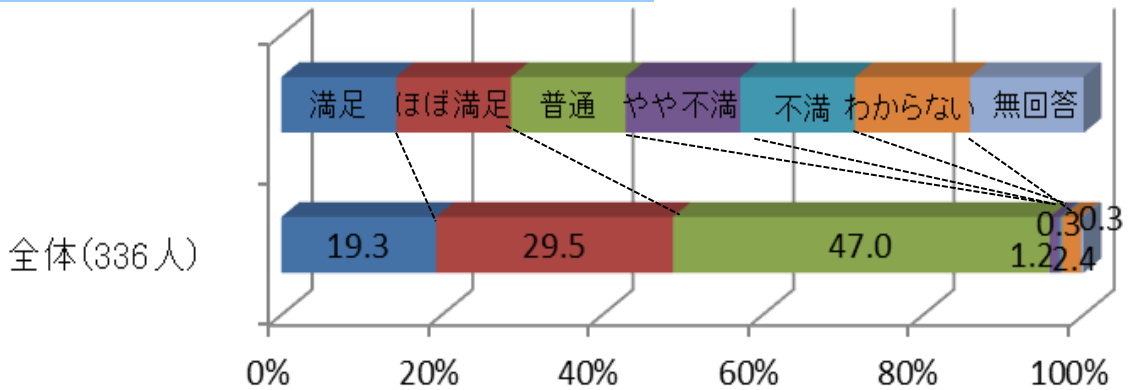
ご加入後の弊社のサービスについての満足層(「満足」+「ほぼ満足」)は35.9%で、平成25年度より6.0%上昇しました。なお、不満層(「不満」+「やや不満」)は3.1%と平成25年度と同じでした。

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満足層(「満足」+「ほぼ満足」)は43.0%で、平成25年度より13.6%上昇しました。また、不満層(「不満」+「やや不満」)は2.7%で平成25年度より2.1%低下しました。

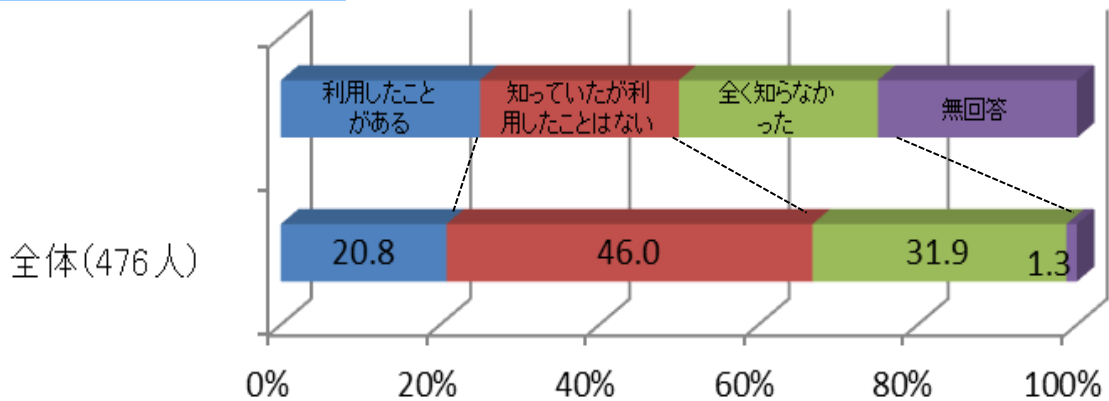
3「ご契約内容のお知らせ」の充実度について



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」+「ほぼ満足」)は48.8%で、平成25年度より6.8%上昇しました。また、不満層(「不満」+「やや不満」)は1.5%で平成25年度より1.1%低下しました。

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46.0%を占めました。「利用したことがある」(20.8%)、「知っていたが利用したことはない」(46.0%)を合わせた認知度は66.8%で、平成25年度より3.3%上昇しました。また、「全く知らなかった」は31.9%で、平成25年度より0.6%低下しました。

5.お客さまからいただいたご意見・ご要望(抜粋)

- ・シニア向けの保険の開発をしてほしい。
- ・素人にもより分かりやすい”お知らせ”をお送り頂けると嬉しいです。
- ・障害の子供、要介護の親の介護をしていますが、そういう人達に対する手厚い内容の保険を充実してほしいと思います。現在加入するのも難しい事も多々有ります。
- ・「銀行の窓口」や「保険の窓口」など、加入のきっかけが多い事は良いと思います。
- ・保険内容については、一応理解しているつもりだが、よくわかっていない部分も多いので、質問等した場合には分かりやすい説明をお願いします。
- ・信頼出来る良い保険会社として、大変安心しています。
- ・電話対応や契約内容の変更等に迅速に対応してもらい、信頼が持てます。これからもよろしくをお願いします。