

「お客さま本位の業務運営」の実施状況に関するアンケートの結果について

弊社では本年5～6月にかけて、お客さまのご協力を得て、お客さまアンケートを実施致しましたので、その結果をご報告いたします。ご多忙の中、アンケートのご回答にご協力頂きましたお客さまに心から御礼申し上げます。当社はお寄せいただきましたご助言ご期待にお応えすべく尽力して参りますので、引き続きよろしくお願い申し上げます。

1. お客さまアンケートの目的

『お客さま本位の業務運営』に関する」を公表し全社員がその実践に努めておりますが、PDCAサイクルのC (Check) A (Act) として、実際にお客さまの視点で実施状況を自ら省みることで、よりお客さまのお役に立てることを目指します。

2. アンケートの実施内容（アンケートの内容は別紙をご覧ください）

昨年10月以降、本年4月15日までの半年間に保険契約の仲介をさせて頂いたお客さま106社に対して、

Q1：意向把握、Q2：補償内容説明、Q3：保険会社選定、Q4：意向確認、Q5：段取り、Q6：提案力、Q7：マナー、Q8：全体的印象、の8項目について、

1：とても良い、2：良い、3：どちらとも言えない、4：悪い、5：とても悪い、の5段階でご評価いただくもの（書面、原則記名式）。

3. アンケートの回収状況

84社／106社 = 79.2%（回収率）

4. アンケート結果

評価	Q1 意向把握	Q2 補償内容説明	Q3 保険会社選定	Q4 意向確認	Q5 段取り	Q6 提案力	Q7 マナー	Q8 全体的印象	平均
1	54 (64.3%)	55 (65.5%)	52 (61.9%)	55 (65.5%)	53 (63.1%)	54 (64.3%)	59 (70.2%)	51 (60.7%)	54.1 (64.4%)
2	28 (33.3%)	25 (29.8%)	27 (32.1%)	26 (31.0%)	29 (34.5%)	26 (31.0%)	23 (27.4%)	30 (35.7%)	26.8 (31.8%)
1+2	82 (97.6%)	80 (95.2%)	79 (94.0%)	81 (96.4%)	82 (97.6%)	80 (95.2%)	82 (97.6%)	81 (96.4%)	80.9 (96.3%)
3	2 (2.4%)	4 (4.8%)	5 (6.0%)	3 (3.6%)	1 (1.2%)	4 (4.8%)	2 (2.4%)	3 (3.6%)	3.0 (3.6%)
4					1 (1.2%)				0.1 (0.1%)
5									
合計	84 (100.0%)	84.0 (100.0%)							

- ① 8項目の平均(※)で、評価1(とても良い)が64.4%、評価2(良い)が31.8%、両者を併せて96.3%と総じて高いご評価を頂きました。

(※) 各質問項目における評価1と評価2の回答率を、8項目で単純平均したもの

- ② 尤も、記名式アンケートであることから、回答されるお客さま側から致しますと、低い評価は付け難かった面があると想像され、今後アンケートそのものの検討課題と致します。
- ③ 評価3(どちらとも言えない)を5社様から、うち1社様からはQ5:段取りの項目で評価4(悪い)を頂きました。担当者を含め当社一丸となって改善に努めて参ります。
- ④ 項目別には、Q3:保険会社選定、およびQ6:提案力の2項目が、他の項目対比低位でQ2:補償内容説明とともに、保険会社の比較検討の内容、プロセスをお客さまに分かり易く詳しくご説明申し上げるとともに、当社が強みとしておりますオーダーメイドの提案力に一層努めて参ります。
- ⑤ 8項目以外の「自由ご意見」欄には、たくさんのご助言やお褒めの言葉を賜り、重ねて御礼を申し上げます。これらのご意見には個々に担当者を含め全社で取り組んで参ります。

別紙【アンケートの内容】

Q 1 弊社の担当者は、保険契約のご提案・ご契約に先立ち、お客さまがどのような保険（補償）を希望されているか、お客さまとの対話や説明資料を用いて十分把握するように努めていましたでしょうか？

1. 十分に努めていた 2. 努めていた 3. どちらとも言えない
4. やや不十分 5. 全く不十分

Q 2 弊社の担当者は、保険契約の内容（補償内容や特約条項など「仕様書」に記載されている事項等）について、わかりやすく、十分な説明を行いましたでしょうか？

1. 十分に行った 2. 行った 3. どちらとも言えない
4. やや不十分 5. 全く不十分

Q 3 弊社の担当者は、お客さまが保険会社を選定するに際し、その判断材料となる情報をわかりやすく、十分に提供しましたでしょうか？

1. 十分に提供した 2. 提供した 3. どちらとも言えない
4. やや不十分 5. 全く不十分

Q 4 弊社の担当者は、お客さまが契約を締結される前に、契約内容がお客さまのご意向に沿った内容であることを、お客さまとの対話を通じて十分に確認しましたでしょうか？

1. 十分に確認した 2. 確認した 3. どちらとも言えない
4. やや不十分 5. 全く不十分

Q 5 弊社の担当者の段取りや書類の手続きはスムーズでしたでしょうか？

1. 大変スムーズだった 2. スムーズだった 3. どちらとも言えない
4. スムーズではなかった 4. 全くスムーズではなかった

Q 6 弊社の担当者に、保険に関する知識・提案力があると思われませんか？

1. 大変ある 2. ある 3. どちらとも言えない
4. あまり無い 5. まったく無い

Q 7 弊社の担当者のマナーや言葉遣いはいかがでしたでしょうか？

1. 大変良かった 2. 良かった 3. どちらとも言えない
4. 悪かった 5. 非常に悪かった

Q 8 今回のご契約について、全体的な印象をお聞かせください。

1. 大変満足している 2. 満足している 3. どちらとも言えない
4. 不満である 5. 大変不満である

Q 9 Q 8で4または5とご回答頂いた方は、具体的にどのような点がご不満であったかお聞かせください。

Q10 その他、弊社に対するご意見・ご感想がありましたらお聞かせください。