

2020年度 お客さまアンケートの結果

2020年7月～8月にかけて、2020年度お客さまアンケートを実施いたしましたので、その結果をお知らせいたします。

ご多忙の中、アンケート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。

お寄せ頂きましたご意見・ご助言にお応えすべく、社員一同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. 実施内容

(1) アンケート対象先

2019年4月16日～2020年6月30日に、当社が保険契約の締結の媒介をさせていただいた140社

(2) アンケート内容

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、Q10：信頼度、Q11：他への紹介可否の10項目について

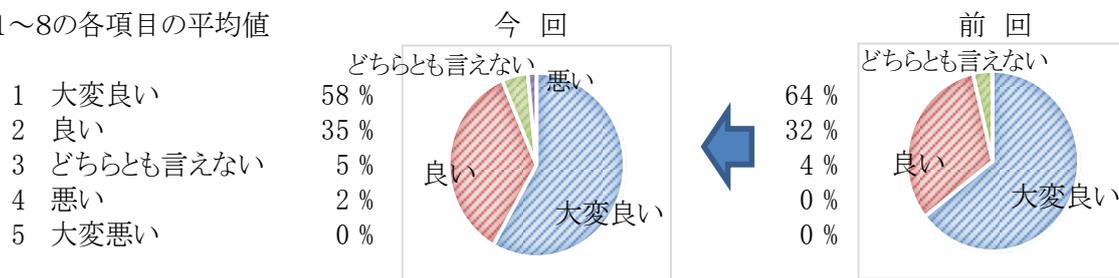
1. とても良い、2. 良い、3. どちらとも言えない、4. 悪い、5. とても悪い、の5段階で評価いただくもの（Q1～Q8は前回と同じ、Q10、Q11は今回追加）
その他にQ9、Q12～Q17はご意見ご要望等を頂戴。

2. アンケート回答率

回答123社/140社=87.9%（前回84社/106社=79.2%から8.7ポイント上昇）

3. アンケート結果

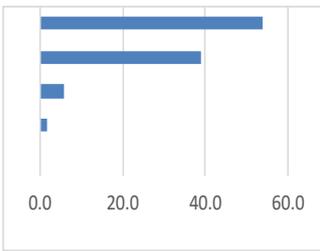
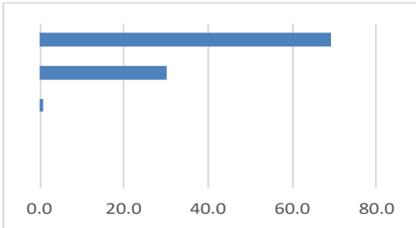
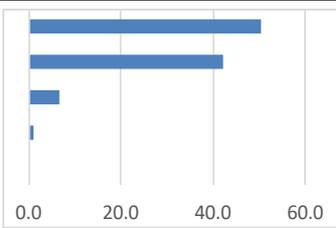
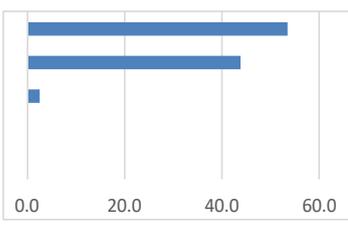
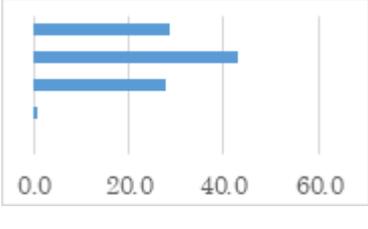
Q1～8の各項目の平均値



お客さま満足度（評価1+評価2）は93.6%で前回96.3%から2.7ポイント減少。

更改のピークが新型コロナウイルス感染症の拡大型と重なり、例年のように往訪の上直接ご説明させて頂くことが叶わずお客さまとのコミュニケーションがやや希薄化したことが影響していると思われます。お客さま対応の向上には引き続き最注力して参ります。

NO	質問	回答	回答割合(%)		今回の回答割合
			今回	前回	
Q1	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（補償内容）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	62 33 2 2 0	64 33 2 0 0	
Q2	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	56 36 6 2 0	66 30 5 0 0	
Q3	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	58 38 7 2 0	62 32 6 0 0	
Q4	弊社の担当者は、お客さまが契約を締結する前に、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	57 35 6 2 0	63 35 1 1 0	
Q5	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 5 全くスムーズではなかった	57 35 6 2 0	63 35 1 1 0	

NO	質問	回答	回答割合(%)		今回の回答割合
			今回	前回	
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すか？	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 全く無い	54 39 6 2 0	64 31 5 1 0	
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	69 30 1 0 0	70 27 2 0 0	
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	50 42 7 1 0	61 36 4 0 0	
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。	保険料率の見直し（引き上げ）や割引廃止等で保険料が年々高くなる傾向にあること。（ご回答は 1 件のみ）			
Q10 から Q16 は今回新たに追加したもので、前回の回答割合はありません					
Q10	銀泉リスクソリューションズは信頼できると思われますか？	1 大変信頼できる 2 信頼できる 3 どちらとも言えない 4 あまり信頼できない 5 全く信頼できない	54 44 2 0 0	— — — — —	
Q11	銀泉リスクソリューションズを貴社の関係会社やお取引先に紹介したいと思われませんか？	1 是非紹介したい 2 紹介してもよい 3 どちらとも言えない 4 あまり紹介したくない 5 絶対紹介したくない	29 43 28 1 0	— — — — —	
Q12	Q11 で 4 または 5 とご回答頂いた方は、具体的にどのような理由をお聞かせ下さい	便宜供与や暗黙の強制と解される余地があるため （「個人的な雑談」として名前を挙げる程度なら可能かと」 （ご回答は 1 件のみ）			

NO	質問	回答	回答割合(%)		今回の回答割合
			今回	前回	
Q13	銀泉リスクソリューションズを仲立人としてご指名頂いている理由（複数回答可のため、回答割合の合計は100%超）	1 従来から指名しているから 2 担当者が信頼できるから 3 他の仲立人より提案内容が良いから 4 事故発生時に適切な助言をくれるから 5 その他	91	—	
Q14	Q13で「5 その他」とご回答頂いた方は、具体的にどのような理由かお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ・保険適用の事案に関して迅速に対応していただける ・当社のグループ会社である ・法人からの指名だからなど 			
Q15	今後、どのようなサービスの提供を受けたいと思われますか？（複数回答可のため、回答割合の合計は100%超）	1 保険商品のより詳しい説明 2 貴社を取り巻くリスクに関する提案 3 お客さまにマッチした適切な保険の提案 4 事故の際の適切な助言 5 事故軽減策の提案 6 その他	19	—	
Q16	Q15で「6 その他」とご回答頂いた方は、具体的にどのようなものかお聞かせください。	<ul style="list-style-type: none"> ・昨今のコロナ禍のような感染症等による工場閉鎖等、どのような保険がありますでしょうか。例えばですが、構内消毒作業の費用補償とか。 ・契約中の保険更新等について期限管理頂き、早目の事前説明および記載書類の交付を希望します。 ・今後の保険金額の見通しについて 			
Q17	最後に、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。	事務手続きの改善希望1件、補償内容の改善希望1件、弊社への謝意15件			

以上